

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
TERHADAP *RETURN ON ASSETS* (ROA) DENGAN
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang
Pangkalpinang)

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**TIARA HERFIANA
(NIM. 3011311116)**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tiara Herfiana
NIM : 301 13 11 116
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap *Return On Assets* (ROA) dengan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel *Intervening*

Pembimbing Utama

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si

NIP. 198001212014042001

Pembimbing Pendamping

Erita Rosalina, S.E., M.Si

NIP. 198405072014042001

Balunijuk, 10 Agustus 2017

Ketua Jurusan Akuntansi

Karmawan, S.E., M.Sc

NP. 507706003

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
RETURN ON ASSETS (ROA) DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG PANGKALPINANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: **Tiara Herfiana**
Nomor Induk Mahasiswa: **301 13 11 116**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 1 Agustus 2017, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Anggota

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP. 198001212014042001

Suhaidar, S.E., M.Si
NP. 506406001

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

Balunijuk, 10 Agustus 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap *Return On Assets* (ROA) Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel *Intervening*”** ini tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Balunijuk, 10 Agustus 2017

Penulis



Tiara Hertiana

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- ❖ Sampai di masa depan yang damai dan kaya
- ❖ Saat hidup mengalami cerita sedih jangan berfokus pada sedihnya fokuslah pada ceritanya. Cerita tentang orang-orang yang selalu ada untukmu, menyangimu, membantu menyelesaikan masalahmu, dan berbahagia diakhir cerita bersamamu.
- ❖ Kebahagiaan dimulai dari pikiran yang bersih, hati yang tenang, tutur kata yang halus, dan senyum yang tulus.
- ❖ Setelah sekian banyak perjuangan, pengorbanan dan air mata. Cinta Sejati akan menunggumu di ujung jalan dan semua cerita sedih pun akan terlewatkan.
- ❖ Apapun yang terjadi, sesulit dan sepahit apapun hidupmu, jangan menyerah, jangan pernah menyerah, masih ada harapan, yang harus kau lakukan adalah berharap dan teruslah berharap.

PERSEMBAHAN:

- ❖ ALLAH SWT, Tuhanku yang Maha Cinta lagi Maha Pengasih dan Maha Penyayang
- ❖ Kepada Orang Tuaku Tercinta, Ayah Hermanto, Ibu Fitri, Cu Novi, Mok Ita, dan Kak Desta untuk cinta, dukungan, dan doanya yang tulus
- ❖ Saudara Tercinta, Bang Adi dan Adek Zaza untuk kasih sayang dan semangatnya
- ❖ Sahabat Tersayang, Hilman Barusman, Alya Wahyuni, Tiara Meirinda, dan Zainatun yang selalu bersamaku saat susah dan senang
- ❖ Teman-teman seperjuangan yang ku sayangi
- ❖ Almamaterku Universitas Bangka Belitung

ABSTRACT

Tiara Herfiana, 301 13 11 116, 2017, The Effect Of Electronic Service Quality (ROA) BRI Branch Of Pangkalpinang With Customer Satisfaction And Loyalty as Intervening Variables.

The purpose of this research is the effect of electronic service quality to Return On Assets (ROA) BRI branch of Pangkalpinang with customer satisfaction and loyalty as intervening variables.

The population in this research consists of the active customers who use electronic service in BRI branch of Pangkalpinang. The sampling method used in this research is purposive sampling in the form of predefined criteria. Based on the criteria establish sampling and Slovin calculation, the author managed to collect as many as 100 customers. Structural Equation Modeling is used to asses the causal of relationship between variables previously set by LISREL 8.80.

The results showed that: (1) electronic service quality have a positive effect of customer satisfactor; (2) electronic service quality have a positive effect of customer loyalty; (3) customer satisfactor have a positive effect of customer loyalty; (4) customer loyalty does not have a positive effect of ROA; (5) electronic service quality have a positive effect of customer loyalty throught customer satisfactor; (6) electronic service quality does not have a positive effect of ROA throught customer loyalty; (7) customer satisfactor does not have a positive effect of ROA throught customer loyalty.

Key words: Electronic Service Quality, Return On Assets (ROA), Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and LISREL 8.80

INTISARI

Tiara Herfiana, 301 13 11 116, 2017, Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap *Return On Assets* Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Persero Tbk.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap *Return On Assets* (ROA) BRI Cabang Pangkalpinang dengan kepuasan dan loyalitas nasabah sebagai variabel *intervening*.

Populasi dari penelitian adalah nasabah aktif pengguna layanan elektronik BRI Cabang Pangkalpinang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang berupa kriteria yang telah ditetapkan. Berdasarkan kriteria pengambilan sampel yang telah ditetapkan dan perhitungan *Slovin* maka diperoleh sampel akhir penelitian sebanyak 100 nasabah. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* pada LISREL 8.80.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan elektronik berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah; (2) kualitas layanan elektronik berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah; (3) kepuasan nasabah berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah; (4) loyalitas nasabah tidak berpengaruh positif terhadap ROA; (5) kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah; (6) kualitas layanan elektronik tidak berpengaruh positif terhadap ROA melalui loyalitas nasabah; (7) kepuasan nasabah tidak berpengaruh positif terhadap *Return On Assets* (ROA) melalui loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan Elektronik, *Return On Assets* (ROA), Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, dan LISREL 8.80.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap *Return On Assets* dengan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel *Intervening*”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Bangka Belitung.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali kendala yang penulis hadapi. Berkat arahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan kerendahan dan ketulusan yang mendalam penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Khairiansyah, S.E., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Bapak Karmawan S.E., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Ibu Anggraeni Yunita S.E., M.Si selaku Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Erita Rosalina S.E., M.Si selaku Pembimbing Pendamping dalam penulisan skripsi ini.
8. Dosen dan staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, terkhusus kepada Bapak Suhardi S.E., M.Sc., Ak., CA. yang telah membuka pola pikir yang luas serta wawasan ilmu pengetahuan untuk kami.

9. Seluruh staf AAK, AUK, dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi dan proses perkuliahan.
10. Pimpinan dan karyawan BRI Cabang Pangkalpinang yang telah banyak membantu dalam pengambilan data skripsi ini.
11. Keluarga tercinta, terutama ayah dan ibu yang telah memberikan dukungan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Sahabat-sahabat terbaikku, teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2013, semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi dan semangat serta bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Demikian kata pengantar ini dibuat oleh penulis.

Pangkalpinang, 10 Agustus 2017

Tiara Herfiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACK.....	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Teori <i>Stakeholders</i>	13
2.2 Teori Persepsi.....	14
2.3 Kualitas Layanan Elektronik.....	16
2.3.1 Kualitas	16
2.3.2 Layanan Elektronik.....	16
2.3.3 Kualitas Layanan Elektronik	21
2.4 Kepuasan Nasabah	24
2.5 Loyalitas Nasabah	26
2.6 <i>Return On Assets</i> (ROA).....	29
2.7 Penelitian Terdahulu	31
2.8 Rerangka Pemikiran.....	37
2.9 Hipotesis	39
2.9.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah	39
2.9.2 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah	39
2.9.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	40
2.9.4 Pengaruh Loyalitas Nasabah Terhadap <i>Return On</i> <i>Assets</i> (ROA).....	41
2.9.5 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap ROA melalui Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Metode Penelitian	44

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
3.3 Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	48
3.5 Skala Pengukuran	49
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
3.6.1 Variabel Eksogen (Exogenous Variable)	50
3.6.1.1 Kualitas Layanan Elektronik	51
3.6.2 Variabel Endogen (Endogenous Variable).....	51
3.6.2.1 Kepuasan Nasabah	51
3.6.2.2 Loyalitas Nasabah.....	51
3.6.2.3 Return On Assets (ROA)	52
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	54
3.7.2 Uji Kualitas Data	54
3.7.2.1 Uji Validitas	54
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	55
3.7.2.3 Uji Normalitas.....	56
3.7.3 Analisis Jalur	57
3.7.4 Model Persamaan Struktural	60
3.7.5 Bentuk Umum SEM	63
3.7.6 Indikator Penilaian Model Fit.....	65

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	69
4.1.1 Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk).....	69
4.1.2 Profil Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pangkalpinang	71
4.1.3 Visi dan Misi BRI	71
4.1.4 Struktur Organisasi	73
4.2 Gambaran Umum Responden.....	74
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	74
4.2.1.1 Jenis Kelamin	74
4.2.1.2 Usia	75
4.2.1.3 Pekerjaan	75
4.2.1.4 Lama Menjadi Nasabah.....	76
4.2.1.5 Lama Menjadi Pengguna Layanan Elektronik	77
4.3 Analisis Data.....	78
4.3.1 Analisis Deskriptif	78
4.3.2 Uji Validitas	80
4.3.3 Uji Reliabilitas	81
4.3.4 Uji Normalitas.....	82
4.4 Pengujian Hipotesis	83
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah.....	83
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah.....	86
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	88
4.4.4 Pengaruh Loyalitas Nasabah Terhadap Return On Assets (ROA) ..	90
4.4.5 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.....	92

4.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap ROA	
Melalui Loyalitas Nasabah.....	95
4.4.7 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap ROA Melalui	
Loyalitas Nasabah	99
4.5 Hasil dan Pembahasan.....	102
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan	
Nasabah.....	102
4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas	
Nasabah.....	104
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	106
4.5.4 Pengaruh Loyalitas Nasabah Terhadap Return On Assets	
(ROA)	107
4.5.5 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas	
Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.....	108
4.5.6 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap ROA	
Melalui Loyalitas Nasabah.....	110
4.5.7 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap ROA Melalui	
Loyalitas Nasabah	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Keterbatasan.....	115
5.3 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perkembangan Frekuensi Transaksi <i>E-banking</i> pada Beberapa Bank di Indonesia	5
Tabel I.2	Jumlah Nasabah	6
Tabel I.3	Jumlah Pengaduan Nasabah Mengenai Layanan Elektronik.....	7
Tabel II.1	Jenis Layanan Elektronik BRI Cabang Pangkalpinang.....	18
Tabel II.2	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel III.1	Skala Penilaian Jawaban Kuesioner.....	49
Tabel III.2	Operasional Variabel	52
Tabel III.3	Perbandingan Ukuran–Ukuran <i>Goodness Of Fit</i>	68
Tabel IV.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	74
Tabel IV.2	Jenis Kelamin.....	74
Tabel IV.3	Usia	75
Tabel IV.4	Pekerjaan.....	76
Tabel IV.5	Lama Menjadi Nasabah	76
Tabel IV.6	Lama Menjadi Pengguna Layanan Elektronik.....	77
Tabel IV.7	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Elektronik.....	78
Tabel IV.8	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah	78
Tabel IV.9	Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Nasabah	79
Tabel IV.10	Gambaran ROA Periode Maret 2012 – Desember 2016	79
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas Instrumen	81
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	81

Tabel IV.13 Hasil Uji Normalitas Univariat	83
Tabel IV.14 Hasil Uji Normalitas Multivariat	83
Tabel IV.15 Koefisien Jalur dan Uji Model Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah	85
Tabel IV.16 Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah	85
Tabel IV.17 Koefisien Jalur dan Uji Model Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah	87
Tabel IV.18 Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Loyalitas Nasabah	87
Tabel IV.19 Koefisien Jalur dan Uji Model Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	89
Tabel IV.20 Hasil Pengujian Pengaruh Kepuasan Nasabah Loyalitas Nasabah...	89
Tabel IV.21 Koefisien Jalur dan Uji Model Loyalitas Nasabah Terhadap <i>Return On Assets (ROA)</i>	91
Tabel IV.22 Hasil Pengujian Pengaruh Loyalitas Nasabah Terhadap ROA	91
Tabel IV.23 Koefisien Jalur dan Uji Model Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	93
Tabel IV.24 Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	94
Tabel IV.25 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	95
Tabel IV.26 Koefisien Jalur dan Uji Model Kualitas Layanan Elektronik Terhadap ROA Melalui Loyalitas Nasabah	97

Tabel IV.27 Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap ROA Melalui Loyalitas Nasabah	97
Tabel IV.28 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	98
Tabel IV.29 Koefisien Jalur dan Uji Model Kepuasan Nasabah Terhadap ROA Melalui Loyalitas Nasabah.....	100
Tabel IV.30 Hasil Pengujian Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap ROA Melalui Loyalitas Nasabah.....	101
Tabel IV.31 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Transaksi <i>E-Banking</i> Nasabah.....	20
Gambar II.2	Rerangka Pemikiran	38
Gambar III.1	<i>Path Diagram Full Model</i>	63
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	73
Gambar IV.2	Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah	84
Gambar IV.3	Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah	86
Gambar IV.4	Diagram Jalur Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	88
Gambar IV.5	Diagram Jalur Pengaruh Loyalitas Nasabah Terhadap <i>Return On Assets (ROA)</i>	90
Gambar IV.6	Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	92
Gambar IV.7	Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap ROA Melalui Loyalitas Nasabah	96
Gambar IV.8	Diagram Jalur Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap ROA Melalui Loyalitas Nasabah.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Statistik Deskriptif
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah
- Lampiran 6 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Nasabah
- Lampiran 7 Hasil Uji Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah
- Lampiran 8 Hasil Uji Pengaruh Loyalitas Nasabah terhadap ROA
- Lampiran 9 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah
- Lampiran 10 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap ROA Melalui Loyalitas Nasabah
- Lampiran 11 Hasil Uji Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap ROA Melalui Loyalitas Nasabah