

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK UOB
CABANG SUTAN SYAHRIR MALANG**

SKRIPSI

Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi



Disusun oleh:

RIZKY AKBARRINA PUTRI

Nomor Pokok : K.2016.1.33655

Jurusan : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEWARA
MALANG**

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK UOB
CABANG SUTAN SYAHRIR MALANG**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen*



**Disusun oleh:
RIZKY AKBARRINA PUTRI
K.2016.1.33655**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEWARA
MALANG
2020**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK UOB CABANG SUTAN SYAHRIR MALANG

Oleh :

RIZKY AKBARRINA PUTRI

K.2016.1.33655

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
09 September 2020 dan dinyatakan LULUS

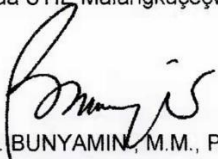
Menyetujui,
Dosen Pembimbing

ttd

IRAWAN BUDI PRASETYO , SE., MM.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuççwara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 24 Agustus 2020



Mahasiswa

Riky Akbarina Putri

RIZKY AKBARRINA PUTRI

NPK: K.2016.1.33655



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

Nomor : 0461.5/BAAK-RESEARCH/VII/2020

09 Juli 2020

Perihal : Riset Untuk Skripsi

Yth. : PIMPINAN
BANK UOB
JL.SUTAN SHARIR NO.51
MALANG

Dengan Hormat,

Bersama surat ini kami hadapkan seorang mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : RIZKY AKBARRINA PUTRI
Nomor Pokok : K.2016.1.33655
Program Studi : MANAJEMEN
Alamat : RIVER SIDE D-336, KODYA MALANG,

bermaksud untuk mencari data-data guna keperluan penulisan skripsi dengan tema :
PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK UOB MALANG

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan izin riset dan bantuan seperlunya. Perlu kami jelaskan bahwa data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah (pendidikan) dan tidak akan digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan perusahaan / instansi.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Malang, 09 Juli 2020
Dra. LINDANANTY, MM.
NIK 202.710.194

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis masih diberikan kesempatan dan kemudahan untuk menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank UOB Cabang Sutan Syahrir Malang”. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada STIE Malangkuçeçwara.

Penulis berusaha membuat laporan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut serta dalam membimbing dan memberi dukungan sehingga laporan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar:

1. Yang terhormat Bapak Bunyamin, Drs,M.M.,Ph.D, selaku ketua STIE Malangkuçeçwara.
2. Yang terhormat Bapak Irawan Budi Prasetyo, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan mendukung penulis dari awal hingga akhir laporan skripsi ini.
3. Ucapan terima kasih untuk seluruh dosen dan staff yang telah membimbing penulis semasa perkuliahan di STIE Malangkuçeçwara ini.
4. Yang tersayang keluarga, ayah dan mama serta adik tercinta Nada Amelia Putri.
5. Keluarga besar almarhumah Endang Superi, Almarhum Yoyok Hasto dan Endang Mastuti.
6. Sepupu tersayang, almarhumah Khansania, Brili, Alzena, Alena, Awm, Tyok dan Tika.
7. Seluruh keluarga besar di Trenggalek.
8. Keluarga besar almarhum Surya Wijaya, Uti, tante Lyla, almarhum om Yono dan Sinyo.
9. Terima kasih teman-teman Management E 2016, untuk semangat dan kebersamaannya.

10. Teman-teman penulis yaitu, Yessy Angelina, Puja Anggraini, Meilita Angelina, Eka Putri Arsita, Rhezy Novia Nadillasari, Lalu Muhamad Hamdani Ardiansyah dan Alfando Rahmansyah Vindiyanto, yang selalu membantu dan mendukungku.
11. Thankyou Karang Taruna Rw 05, perum River-Side. Aan, Ridho, Afan, Jepa, Ella, Adi, Ical, Mafri, Resa, Ravi, Jalu, Jee, Iva, Tama, Tasya, Irfan, Diva, Galuh,mas Dani dan mbak Fitri,
12. Sahabatku sejak SD, mbak Siti dan Syahad yang selalu memberikan support dan doa.

Malang, 25 Agustus 2020
Penulis,

Rizky Akbarrina Putri

ABSTRAK

Pada era seperti sekarang ini, peran internet banking cukup penting bagi perbankan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik (prima) kepada nasabah. Memanfaatkan kemajuan teknologi serta adanya jaringan internet, teknologi internet banking akan memudahkan transaksi nasabah secara *online* melalui laptop, *smartphone/gadget* tanpa harus datang langsung ke bank terkait. PIB UOB merupakan salah satu layanan internet banking milik Bank UOB berbasis *web application*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan nasabah di Bank UOB cabang Sutan Syahrir Malang. Kualitas layanan yang akan dijadikan variabel bebas terdiri dari variabel *Tangible* (X1), variabel *Realibility* (X2), variabel *Responsiveness* (X3), variabel *Assurance* (X4) dan variabel *Emphaty* (X5), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y).

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Probability sampling*. Dimana populasi yang digunakan adalah nasabah Bank UOB cabang Sutan Syahrir Malang sebanyak 1.050, sehingga dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel penelitian sebanyak 91 nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, jenis data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer berasal dari jawaban kuesioner responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji simultan (F), uji koefisien determinasi dan uji parsial (t).

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara Simultan (F), kualitas layanan internet banking berpengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap kepuasan. Sedangkan secara Parsial (t), hanya variabel *Tangible* (X1) dan *Assurance* (X4) yang berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel *Realibility* (X2), *Responsiveness* (X3) dan *Emphaty* (X5) tidak berpengaruh signifikan.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Internet banking, Kepuasan nasabah

ABSTRACT

In the era, the role of the internet banking was quite important for the banking sector in an effort to provide the best services to customers. To utilize the progress of technology and the existence of the internet network, the internet technology banking transaction will make it easy for customers online is called laptop, a smartphone / gadgets without having to directly related to the bank as an invitation. The purpose of this research is to know the influence of the quality of internet banking services to the satisfaction of customers in the UOB Bank Sutan Syahrir Malang. The quality of services that will be used for free variables, consisting of tangible variable (X1), realibility variable (X2), responsiveness variable (X3), assurance variable (X4) and emphaty variable (X5) whereas customer satisfaction is bound variable (Y).

A method it uses to research the sample collection probability sampling. Where the population that is used is controlled by UOB Bank customers branch at Sutan Syahrir Malang as much as 1.050 customers. So, by means of using formulas slovin obtained the research sample as many as 91 customers. Research methodology used is quantitative, types of data on used in this study in the form of primary derived response the respondents. The data obtained then analyzed using classical test, linear regression test and the worship of idols, simultaneous test (f), test the coefficients determined and partial test (t).

Results of the research indicated that simultaneously (f), the quality of services internet banking significant and positive to satisfaction. While based on partial (t) only tangible variables (X1) and assurance (X4) influence positively to customer satisfaction Variable realibility (X2), responsiveness (X3) and emphaty (X5) not significant.

Keywords : Service quality, Internet banking, Customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan hasil penelitian tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank UOB Cabang Sutan Syahrir Malang”. Di dalam karya tulis ini, disajikan pokok-pokok bahasan antara lain: Pengaruh kualitas layanan yang akan ditinjau dari dimensi *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah di Bank UOB cabang Sutan Syahrir Malang.

Penulis menyadari, masih banyak kekurangan yang terdapat pada penulisan maupun kesalahan yang terjadi saat pembuatan laporan skripsi ini. Tetapi penulis berharap diberikan saran yang membangun agar laporan skripsi ini dapat berguna untuk perkembangan dunia pendidikan.

Malang, 25 Agustus 2020
Penulis,

Rizky Akbarrina Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT RISET	iv
LEMBAR RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Latar Belakang Masalah	6
2.1.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.2 Klasifikasi Jasa	7
2.1.3 Pengertian Bank.....	8
2.1.4 Pengertian Internet Banking	8
2.1.5 Pengertian Layanan	9
2.1.6 Aspek Kualitas Layanan	11
2.1.7 Kepuasan Pelanggan (Nasabah)	13
2.1.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	13

2.1.9 Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	23
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.5 Model Kualitas Pelayanan	24
BAB III. MERODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel	26
3.2.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.2.4 Jenis Data.....	27
3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran	27
3.3.1 Variabel.....	27
3.3.2 Operasionalisasi	28
3.3.3 Pengukuran	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5 Metode Analisis	32
3.5.1 Uji Validitas.....	33
3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.5.4 Uji Statistik Deskriptif.....	35
3.5.5 Uji Hipotesis	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Bank UOB.....	38
4.1.1 Visi Misi Bank UOB	39
4.1.2 Dasar Hukum Pendirian.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Bank UOB Cabang Sutan Syahrir Malang.....	39
4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	40
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40

4.2.2 Responden Berdasarkan Umur	41
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.2.5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	43
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	44
4.3.1 Uji Validitas.....	44
4.3.2 Uji Realibilitas	46
4.4 Uji Asumsi Klasik	48
4.4.1 Uji Normalitas	48
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	49
4.4.3 Uji Multikolinearitas.....	50
4.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	51
4.6 Uji Simultan (F).....	53
4.7 Uji Determinasi (R^2).....	54
4.8 Uji Parsial (t).....	55
4.8.1 Pengaruh <i>Tangible</i> (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	56
4.8.2 Pengaruh <i>Realibility</i> (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	57
4.8.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	58
4.8.4 Pengaruh <i>Assurance</i> (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	59
4.8.5 Pengaruh <i>Emphaty</i> (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	60
4.9 Gambaran Hubungan Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	60
BAB V. PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Kontribusi Penelitian.....	62
5.3 Keterbatasan Penelitian	63
5.4 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	21
3.1	Skala Likert (Penilaian)	32
4.1	Responden Penelitian	40
4.2	Jenis Kelamin Responden	41
4.3	Umur Responden	41
4.4	Pekerjaan Responden	42
4.5	Pendidikan Responden	43
4.6	Responden Lama Menjadi Nasabah	44
4.7	Hasil Uji Validitas Data Variabel Bebas (X)	45
4.8	Hasil Uji Validitas Data Variabel Terikat (Y)	46
4.9	Hasil Uji Realibilitas Variabel Bebas (X)	47
4.10	Hasil Uji Realibilitas Variabel Terikat (Y)	47
4.11	Hasil Uji Normalitas	48
4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	50
4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
4.15	Hasil Uji Simultan (F)	54
4.16	Hasil Uji Determinasi	55
4.17	Hasiil Uji Parsial (t)	56

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Konseptual Penelitian	23
2.2	Model Kualitas Pelayanan	24
4.1	Struktur Organisasi Bank UOB Cabang Sutan Syahrir Malang	39
4.2	Hubungan Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Hasil Penelitian	68
Lampiran 2	Uji Validitas Kuesioner	76
Lampiran 3	Uji Realibilitas	79
Lampiran 4	Uji Normalitas	81
Lampiran 5	Uji Heteroskedastisitas	82
Lampiran 6	Uji Multikolinearitas	83
Lampiran 7	Uji Regresi Linier Berganda	84
Lampiran 8	Uji Simultan (F)	84
Lampiran 9	Uji Determinasi (R^2)	84
Lampiran 10	Uji Parsial (t)	85
Lampiran 11	Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 12	Tampilan Awal PIB UOB	91
Lampiran 13	Foto Kuesioner dalam <i>Google Form</i>	92