

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI
KEMANFAATAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS
(Studi pada Nasabah PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada)**

SKRIPSI

YUNINGSIH EFFENDI

21160560398



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI
KEMANFAATAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS
(Studi pada Nasabah PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada)**

SKRIPSI

YUNINGSIH EFFENDI

21160560398



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS (Studi pada Nasabah PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 16 September 2020

YUNINGSIH EFFENDI
NPM 21160560398

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul:

PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS (Studi pada Nasabah PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis dibawah bimbingan Ibu Imelda Aprileny, SE., ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 16 September 2020

Pembimbing,



Imelda Aprileny, SE., ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Hamaditya, BBA, M.Sc

16/09/2020

HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS (Studi pada Nasabah PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 11 September 2020 dengan nilai B.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi Manajemen)
2.  : Imelda Aprileny, SE., ME
(Pembimbing)
3.  : Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Anggota Penguji)
4.  : Rutinaias Haholongan, SE., MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Imelda Aprileny, SE., ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan Ibu Rutinaias Haholongan, SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak Rudi Johar, SE. (Kepala Prioritas KCU Gajah Mada) atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan untuk berdiskusi.
6. Pihak PT Bank Central Asia Tbk kantor Cabang Gajah Mada Jakarta Pusat yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Orangtua dan keluarga peneliti yang memberi dukungan material dan moral
8. Sahabat yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 16 September 2020

YUNINGSIH EFFENDI
NPM 21160560398

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuningsih Effendi
NPM : 21160560398
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS (Studi pada Nasabah PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 16 September 2020

Yang menyatakan,


Yuningsih Effendi

Yuningsih Effendi

Dosen Pembimbing :

NPM : 21160560398

Imelda Aprileny, SE., ME

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI
KEMANFAATAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS
(Studi pada Nasabah PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Perhitungan dalam penelitian menggunakan SPSS 22.00.

Populasi pada penelitian adalah nasabah PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada yang menggunakan *internet banking*. Sampel ditentukan berdasarkan metoda *purposive random sampling*, jumlah sampel sebanyak 180 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metoda survei, dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas sistem mempunyai pengaruh dan memiliki keterkaitan terhadap tingkat loyalitas nasabah, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 25,918, signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai korelasi parsial 62,41% (2) Persepsi manfaat mempunyai pengaruh dan memiliki keterkaitan terhadap tingkat loyalitas nasabah, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 4,367, signifikansi $0,042 < 0,05$ dan nilai korelasi parsial 9,79% (3) Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh dan memiliki keterkaitan terhadap tingkat loyalitas nasabah, dibuktikan dari nilai t hitung 2,053, signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai korelasi parsial 2,34% (4) Kualitas sistem, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh dan memiliki keterkaitan terhadap tingkat loyalitas nasabah, dibuktikan dari nilai F hitung $357,079 > F$ tabel 2,66.

***Kata Kunci : Kualitas sistem, persepsi manfaat, persepsi kemudahan
penggunaan, dan loyalitas nasabah.***

Yuningsih Effendi

Dosen Pembimbing :

NPM : 21160560398

Imelda Aprileny, SE., ME

Program Studi S-1 Manajemen

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY,
PERCEIVED OF USEFULNESS AND EASY OF USE
INTERNET BANKING ON LOYALTY
(Study on Customers of PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada)***

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the influence system quality, perceived of usefulness and ease of use on customer loyalty. This research was conducted based on quantitative approach with descriptive statistic analysis. Calculation on research was used by SPSS 22.00.

Population on research were customers of PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada who were using internet banking. Purposive random sampling was used a sampling method for 180 people total sample. Data was collected through questionnaire which validity and reliability that already verified. Hypothesis testing by using t-test and F-test.

Result have show that: (1) System quality had effect and related on customer loyalty by t-count = 25,918, with significance value of $0,000 < 0,05$ and partial correlation value 52,41% (2) Perceived of usefulness had effect and related on customer loyalty by t-count = 4,356, with significance value of $0,042 < 0,05$ and partial correlation value 9,79% (3) Perceived ease of use had effect and related on customer loyalty by t-count = 2,053, with significance value of $0,000 < 0,05$ and partial correlation value 2,34% (4) System quality, perceived of usefulness, and perceived ease of use had effect and related on customer loyalty by F-count 357,07 > F-table 2,66.

Keywords : System quality, perceived of usefulness, perceived ease of use, and customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1.Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3.Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 <i>Internet Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Kualitas Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Persepsi Manfaat	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.3 Keterkaitan antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Keterkaitan Kualitas Sistem terhadap Loyalitas Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Keterkaitan Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Keterkaitan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Keterkaitan Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODA PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Strategi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.

3.2.1	Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Data dan Metoda Pengumpulan Data..	Error! Bookmark not defined.
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metoda Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Cara Mengolah Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Cara Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Alat Analisis Statistik Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Responden Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Deskriptif Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Gambaran Kualitas Sistem	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Gambaran Persepsi Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Gambaran Persepsi Kemudahan Penggunaan	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Gambaran Loyalitas Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Statistik Data	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Analisis Koefisien Determinasi Parsial	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Analisis Koefisien Determinasi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Pengujian Hipotesis secara Bersama (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.7	Temuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Loyalitas Nasabah BCA	Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas Nasabah BCA	Error! Bookmark not defined.
4.7.3	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah BCA	Error! Bookmark not defined.
4.7.4	Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah BCA	Error! Bookmark not defined.
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR REFERENSI	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Nasabah Pengguna <i>Internet Banking</i> di PT BCA, Tbk KCU Gajah Mada pada Tahun 2017-2019.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1	Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas Persepsi Manfaat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Halaman

- Gambar 1.1** Penetrasi Penggunaan Internet dan Smartphone 2014-2018 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1** Kerangka Konseptual Penelitian ..**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1** Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis.... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2** Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3** Deskripsi Responden Berdasarkan Profesi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4** Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Layanan BCA..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5** Hasil Skoring Dimensi Kemudahan dalam Digunakan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6** Hasil Skoring Dimensi Kecepatan Akses .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7** Hasil Skoring Dimensi Keandalan dari Sistem. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8** Hasil Skoring Dimensi Keamanan Sistem. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9** Hasil Skoring Dimensi Efisiensi Waktu **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10** Hasil Skoring Dimensi Kemampuan Melakukan Transaksi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11** Hasil Skoring Dimensi Kemudahan Operasional **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 12** Hasil Skoring Dimensi Membuat Pekerjaan Lebih Mudah . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 13** Hasil Skoring Dimensi Berguna...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 14** Hasil Skoring Dimensi Tingkatkan Efektifitas .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 15** Hasil Skoring Dimensi Tingkatkan Efektifitas .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 16** Hasil Skoring Dimensi Komitmen Emosi.. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 17** Hasil Skoring Dimensi Mulut ke Mulut..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Diagram Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama PT. Bank Central Asia, Tbk Gajah Mada	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi.....	80
Lampiran 8. Koefisien Determinasi Berganda	81
Lampiran 9. Surat Keterangan Riset	82
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	83