

**Pengaruh *Internet Banking*, Kualitas Inti Dan
Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah**

**(PADA NASABAH YANG MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* DI
PT BANK BRI UNIT SUKOREJO)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR
SARJANA (S1)**



Oleh :

Suci Sukmawati

2015.691.000.37

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS FAKULTAS ILMU SOSIAL
ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
TAHUN 2019**

**Pengaruh *Internet Banking*, Kualitas Inti Dan
Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah**

**(PADA NASABAH YANG MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* DI
PT BANK BRI UNIT SUKOREJO)**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR
SARJANA (S1)



Oleh :

Suci Sukmawati

2015.691.000.37

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS FAKULTAS ILMU SOSIAL
ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
TAHUN 2019**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH *INTERNET BANKING*, KUALITAS LAYANAN INTI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PADA NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING* DI PT BANK BRI UNIT SUKOREJO)

Disusun oleh : SUCI SUKMAWATI

NIM : 2015.691.000.37

Fakultas : ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

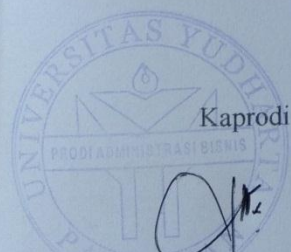
Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk diseminarkan

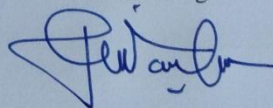
Pasuruan, April 2019

Menyetujui.



(Nur Ajizah S.Sos M.AB)
NIP. Y.069.15.02.001

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to the Pembimbing (Supervisor).

(Nuraeni.S.Sos.M.AB)
NIP.069.02.03.005

LEMBAR PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA
PASURUAN PADA :

HARI : JUM'AT

TANGGAL : 02 AGUSTUS 2019

JAM : 12.30

JUDUL : PENGARUH INTERNET BANKING, KUALITAS LAYANAN
INTI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PADA
NASABAH PENGGUNA INTERNET BANKING DI PT BANK BRI UNIT
SUKOREJO)

DINYATAKAN LULUS

Majelis Penguji

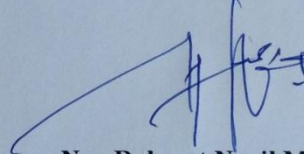
KETUA PENGUJI



Dr.Kholid Murthadlo, SE,..ME

NIDN.069.02.03.006

ANGGOTA

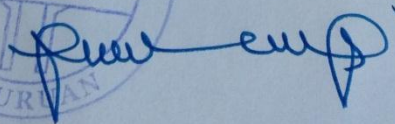


Nur Rohmat Nuzil,M.AB

NIP.Y.06.91.103.044

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Sosial Ilmu Politik



Any. Urwatul Wuskho, S.Sos,M.AB

NIP.Y.069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SUCI SUKMAWATI

NIM : 2015.691.000.37

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh internet banking, Kualitas Layanan Inti dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (pada nasabah pengguna internet banking di PT Bank BRI Unit Sukorejo)

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa yang saya tulis ini benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan karya tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan,

SUCI SUKMAWATI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikannya rahmat, sehingga terlaksananya skripsi yang berjudul “*Pengaruh Internet Banking,, Kualitas Inti, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (study pada nasabah yang menggunakan internet banking di PT Bank BRI cabang Sukorejo)*”. Yang penuh dengan perjuangan sehingga berjalan dengan lancar. Tak lupa sholawat dan salam kami haturkan kepada junjungan kami Nabi Besar Muhammad SAW.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak . mulai dari pelaksanaan sampai tersusunnya SKRIPSI ini untuk itu kami ucapkan terimakasih kepada.

1. Drs Kholid Murtadlo, SE.,ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan
2. Orang tua Terutama Ibu tercinta beserta keluarga yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis
3. Ibu Nuraeni.S.Sos.M.AB selaku pembimbing yang telah sabar dan tiada lelah membimbing kami
4. Ibu Nur Ajizah, S.sos M.AB selaku kaprodi Ilmu Administrasi Bisnis yang juga selalu sabar dalam memberikan pengarahan kepada kami
5. Teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2015 senasib seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan saling menyemangati

Kami menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan. Akhir kata semoga SKRIPSI ini dapat dapat bermanfaat bagi pembaca, yakni mahasiswa Universitas Yusharta pada umumnya, dan bagi mahasiswa prodi Administrasi Bisnis pada khususnya sebagai refrensi dalam penelitian selanjutnya.

Pasuruan, 14 April 2019

Penulis

Motto :

**“ kesuksesan adalah
buah dari usaha -
usaha kecil yang
diulang hari demi
hari**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas segala karunia dan hidayah-Nya, karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu. Terima kasih atas dukungan, doa, nasihat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak pernah usai hingga membuatku sadar bahwa berproses memang tidaklah mudah.
2. Dosen pembimbing, Ibu Nuraeni.S.Sos.M.AB. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk membimbing kami serta untuk selalu bersedia kami repotkan selama ini.
3. Teman-teman seperjuangan, “Go Business 2015”. Terima kasih atas warna-warni kehidupan kampus yang kalian lukiskan selama ini. Tetaplah berjuang teman-teman. Gerbang kehidupan yang sesungguhnya akan segera kita lalui. Doaku selalu menyertai kalian dimana pun kalian berada.
4. Teman-teman dari cecan yang selalu mensupport dan memotivasi penulis untuk semangat mengerjakan skripsi ini.

Hanya sebuah tanda, kenangan, masa lalu yang akan disosong masa depan dan kata terima kasih yang dapat kupersembahkan, semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan-Nya. Aamiin ya rabbal ‘alamin.

ABSTRAK

Peran perbankan dalam sebuah perekonomian suatu negara sangat penting dan berpengaruh besar dalam mendorong ekonomi masyarakat yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, Selain itu perbankan diharapkan dapat memberikan fasilitas serta kualitas yang baik pada nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan fasilitas dan kualitas yang diberikan oleh perusahaan perbankan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh internet Banking, Kualitas Layanan Inti dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah yang nanti hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pihak Bank BRI untuk lebih meningkatkan fasilitas layanannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna Internet Banking cabang Sukorejo. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Machin dan ditemukan jumlah sampel 103 nasabah. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode analisis linier berganda.

Hasil ini menunjukkan Kualitas Layanan inti dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Sehingga bank BRI diharapkan mampu mempertahankan kualitas layanan inti serta meningkatkan kepercayaan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata kunci : Internet Banking, Kualitas Layanan Inti, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The role of banking in a country's economy is very important and has a big influence in boosting the community economy which collects funds from the public in the form of savings in order to improve the lives of many people. In addition, banks are expected to provide facilities and good quality to customers, so that customers will feel satisfied with the facilities and quality provided by banking companies.

The purpose of this study is to determine the effect of internet banking, core service quality and trust in customer satisfaction, the results of which can be used as evaluation material for the BRI Bank to further improve its service facilities.

The population in this study were all customers of the Sukorejo branch of Internet Banking. The number of samples in this study using the Machin formula and found a sample of 103 customers. The sampling method used in this study was purposive sampling. The research approach used is a quantitative approach with multiple linear analysis methods.

These results indicate that core service quality and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction. So that BRI banks are expected to be able to maintain the quality of core services and increase confidence in order to increase customer satisfaction.

Key words: *Internet Banking, Core Service Quality, Customer Trust and Satisfaction*

DAFTAR ISI

Sampul Depan	
Sampul Dalam	
Persetujuan	
Pengesahan	
Pernyataan Keaslian Tulisan	
Kata Pengantar	
Motto	
Halaman Persembahan	
Abstrak	viii
<i>Abstract</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Teoritis	23
2.3 Hubungan antar Variabel	32
2.4 Hipotesis	34
Bab III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Variabel dan Pengukuran	37
3.4 Devisi Operasional	38
3.5 Skala Pengukuran.....	44
3.6 Populasi dan Sampel	45
3.7 Teknik Pengumpulan Data	49
3.8 Pengujian Instrumen.....	50
3.9 Teknik Analisis Data	53
Bab IV : METODE PENELITIAN	
4.1 Sejarah PT. Bank BRI Sukorejo	58
4.2 Gambaran Umum Responden	61
4.3 Pengujian Instrumen.....	64
4.4 Deskriptif Frekuensi Variabel	72
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	84

4.6 Pengujian Hipotesis	86
4.7 Hasil dan Pembahasan	91
Bab V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Hal
2.2	: Penelitian Terdahulu	20
2.4	: Indikator Variabel	40
2.5	: Distribusi skor jawaban kuesioner	44
4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan Usia	62
4.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.3	: Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	63
4.4	: Hasil Uji Validitas	64
4.5	: Hasil Uji Reabilitas	69
4.6	: Hasil Uji Normalitas	70
4.7	: Hasil Uji Linearitas	72
4.9	: Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Internet Banking</i>	73
4.10	: Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Inti	76
4.11	: Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	79
4.12	: Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah	82
4.13	: Hasil Analisis Linear Berganda	84
4.14	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	86
4.15	: Hasil Uji Parsial (t)	87
4.16	: Hasil Uji Simultan (f)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Hal
2.1	: Kerangka Hipotesis	35
4.1	: Logo PT Bank BRI	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Hal
1	: Kuesioner	103
2	: Hasil Uji Validitas	108
3	: Hasil Uji Reliabilitas	111
4	: Hasil Uji Normalitas	113
5	: Hasil Uji linearitas	113
6	: Hasil Analisis Regresi Berganda	115
7	: Data Tabulasi	117
8	: Surat Balasan	119
9	: Curriculum Vitae	120