

PENGARUH *PERCEIVED PRIVACY, PERCEIVED SECURITY (AUTHENTICATION, CONFIDENTIALITY, DATA INTEGRITY, NON-REPUDIATION)* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* : PERAN *TRUST* SEBAGAI VARIABLE MEDIASI DALAM LAYANAN *INTERNET BANKING*

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata (S-1)**

**Oleh
YOSUA SAMUEL
1152153**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

**EFFECT OF PERCEIVED PRIVACY, PERCEIVED
SECURITY (AUTHENTICATION,
CONFIDENTIALITY, INTEGRITY DATA, NON-
REPUDIATION) ON CUSTOMER LOYALTY: THE
ROLE OF TRUST AS VARIABLE MEDIATION IN
INTERNET BANKING SERVICES**

A Thesis

**In Partial Fulfillment of The Requirement for The Degree of
Bachelor of Science in Management**

**By
YOSUA SAMUEL
1152153**



**MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini yang berjudul “Pengaruh *Perceived Privacy, Perceived Security (Authentication, Confidentiality, Data Integrity, Non-Repudiation)* Terhadap *Customer Loyalty* : Peran *Trust* sebagai variable mediasi dalam Layanan Internet Banking” dengan baik.

Penulis menyusun karya ilmiah ini sebagai syarat kelulusan untuk gelar Sarjana S1 di Universitas Kristen Maranatha. Suatu kebanggaan tersendiri, karya ilmiah ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Bagi penulis, penyusunan karya ilmiah ini merupakan tugas yang tidak ringan. Penulis sadar banyak hambatan yang menghadang dalam proses penyusunan karya ilmiah ini, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis sendiri. Meskipun pada akhirnya karya ini dapat terselesaikan tentulah karena beberapa pihak yang telah membantu dalam penulisan karya ilmiah ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu serta memimpin, memberkati dan menolong penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini.
2. Keluarga tercinta Bapak Bing Samuel dan Ibu Setiawati, selaku orang tua yang selalu bekerja keras untuk menyekolahkan saya dari SD hingga jenjang pendidikan S1 saat ini, selalu sabar, merawat, membesarkan, memberikan perhatian dan didikan baik berupa materi maupun moril serta selalu mendoakan penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi.
5. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan dosen pembimbing yang selalu setia membantu, meluangkan waktu, memberikan arahan dan saran yang baik serta motivasi dalam membimbing penulis menyusun karya ilmiah ini.
6. Ibu Dr. M. Sienly Veronica, S.E., M.M., selaku dosen wali dari semester 1 dan saya anggap sebagai mamih angkat yang selalu sabar, setia dan bersedia menjadi tempat untuk berbagi cerita dan pengalaman baik sedih maupun senang, memberikan perhatian, dukungan, arahan dan motivasi untuk terus memperbaiki kuliah serta meningkatkan IPK.
7. Indri Jelita P.L.G yang selalu memberikan doa, perhatian, dukungan, semangat serta membantu dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
8. Seluruh dosen pengajar yang telah membantu dan memberikan ilmu selama berkuliah di Universitas Kristen Maranatha.
9. Seluruh staf tata usaha, staf perpustakaan, dan karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis selama kuliah di Universitas Kristen Maranatha.

10. Yoel Sianglir, Pradana Ajie serta seluruh teman dan sahabat selama di bangku perkuliahan yang selalu mendukung dan membantu menyebarkan kuesioner sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan.
11. Seluruh responden yang telah bersedia membantu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
12. Serta semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu yang juga telah banyak memberikan kontribusi dalam penyusunan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun agar kelak dapat menjadi masukan dan perbaikan di masa yang akan datang serta agar dapat menambah wawasan yang lebih luas.

Akhir kata semoga Tuhan selalu memberikan kasih, sukacita dan berkat yang berlimpah kepada semua pihak atas semua kebaikan, bantuan, dorongan yang telah diberikan. Semoga karya ilmiah ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Mei 2017

Yosua Samuel