

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan nasabah pengguna *E-Banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri di Area Bandung. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah indikator reliabilitas, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap, berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada nasabah pengguna E-Banking PT. Bank Mandiri Area Bandung. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada pengguna *E-Banking* PT. Bank Mandiri khususnya di Area Bandung. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan menggunakan uji hipotesis, yaitu uji F dan uji t. Dari penelitian ini dapat disimpulkan berdasarkan uji statistik bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap secara bersama-sama (simultan-uji F) Berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas nasabah. Berdasarkan uji t, variabel reliabilitas ( $X_1$ ), jaminan ( $X_2$ ), bukti fisik ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ) dan daya tanggap ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang positif masing-masing terhadap variabel loyalitas nasabah (Y). Dari penelitian ini diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.639 atau 63.9% loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel reliabilitas, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci:** reliabilitas, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap, dan loyalitas nasabah.

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to identify the effect of customer service quality of E-Banking users on customer loyalty at PT. Bank Mandiri in Bandung Area. The problem in this research is whether the indicators of reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, affect customer loyalty to customers of E-Banking PT. Bank Mandiri Area Bandung. The data used in this study were obtained from questionnaires distributed to users of E-Banking PT. Bank Mandiri especially in Bandung Area. The analysis technique used is multiple regression using hypothesis testing, the F test and t test. From this study it can be concluded based on the statistical test that the variable quality of services consisting of reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness together (simultaneous-test F) has a positive influence on customer loyalty variables. Based on t test, reliability variable (X1), assurance (X2), tangible (X3), empathy (X4) and responsiveness (X5) has a positive effect of each of the Consumer Loyalty variable (Y). Values obtained from this study R Square of 0.698, meaning 69.8% of customer loyalty can be explained by the variable reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness, while the remaining is influenced by variables others were not examined in this study.*

**Keyword :** *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness and customer loyalty*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian jasa .....	7
2.1.1 Klasifikasi jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik jasa.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.3 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.6 Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Pengertian Bank.....	20
2.4 Fungsi Bank .....	21
2.5 Pengertian <i>E-Banking</i> .....	22
2.6 Manfaat <i>E-Banking</i> .....	22

2.7 Mandiri Online .....	23
2.8 Loyalitas Pelanggan .....	23
2.8.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	23
2.8.2 Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap Dan Perilaku .....	24
2.9 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan .....	25
2.10 Penelitian Terdahulu .....	26
2.11 Kerangka Pemikiran.....	30
2.12 Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Data dan Sumber Data .....	33
3.1.1 Jenis Data .....	33
3.1.2 Sumber Data.....	33
3.2 Objek Penelitian.....	34
3.3 Metode Penelitian .....	34
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1 Populasi .....	35
3.5.2 Sampel.....	35
3.6 Variabel Penelitian.....	36
3.7 Skala Pengukuran .....	37
3.8 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.9 Uji Instrumen .....	41
3.9.1 Uji Validitas .....	41
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.10 Teknik Pengujian Data.....	42
3.10.1 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.11 Teknik Analisis Data .....	43
3.11.1 Analisis Linier Berganda.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	45
4.1.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	47

4.1.3	Tanggapan Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
4.1.4	Tanggapan Mengenai Variabel Loyalitas Nasabah .....	56
4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah <i>E-Banking</i> .....	58
4.2.1	Uji Asumsi Klasik .....	59
1.	Uji Normalitas .....	59
2.	Uji Multikolinearitas .....	59
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	60
4.2.2	Analisis Regresi Berganda .....	61
4.2.3	Uji Koefisien Korelasi .....	63
4.2.4	Uji Koefisien Determinasi .....	63
4.2.5	Uji Hipotesis .....	63
4.3	Uji Secara Parsial .....	65
4.3.1	Pengaruh Reliabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah .....	65
1.	Uji Korelasi Sederhana .....	65
2.	Uji Koefisien Determinasi .....	65
3.	Uji Hipotesis Pengaruh Reliabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah ..	66
4.3.2	Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	66
1.	Uji Korelasi Sederhana .....	66
2.	Uji Koefisien Determinasi .....	67
3.	Uji Hipotesis Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	67
4.3.3	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah .....	68
1.	Uji Korelasi Sederhana .....	68
2.	Uji Koefisien Determinasi .....	68
3.	Uji Hipotesis Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	69
4.3.4	Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Nasabah .....	70
1.	Uji Korelasi Sederhana .....	70
2.	Uji Koefisien Determinasi .....	70
3.	Uji Hipotesis Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Nasabah .....	70
4.3.5	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Nasabah .....	71
1.	Uji Korelasi Sederhana .....	71
2.	Uji Koefisien Determinasi .....	72
3.	Uji Hipotesis Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Nasabah .....	72

BAB V Kesimpulan dan Saran .....	73
5.1 Simpulan .....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	77
RIWAYAT HIDUP.....	87

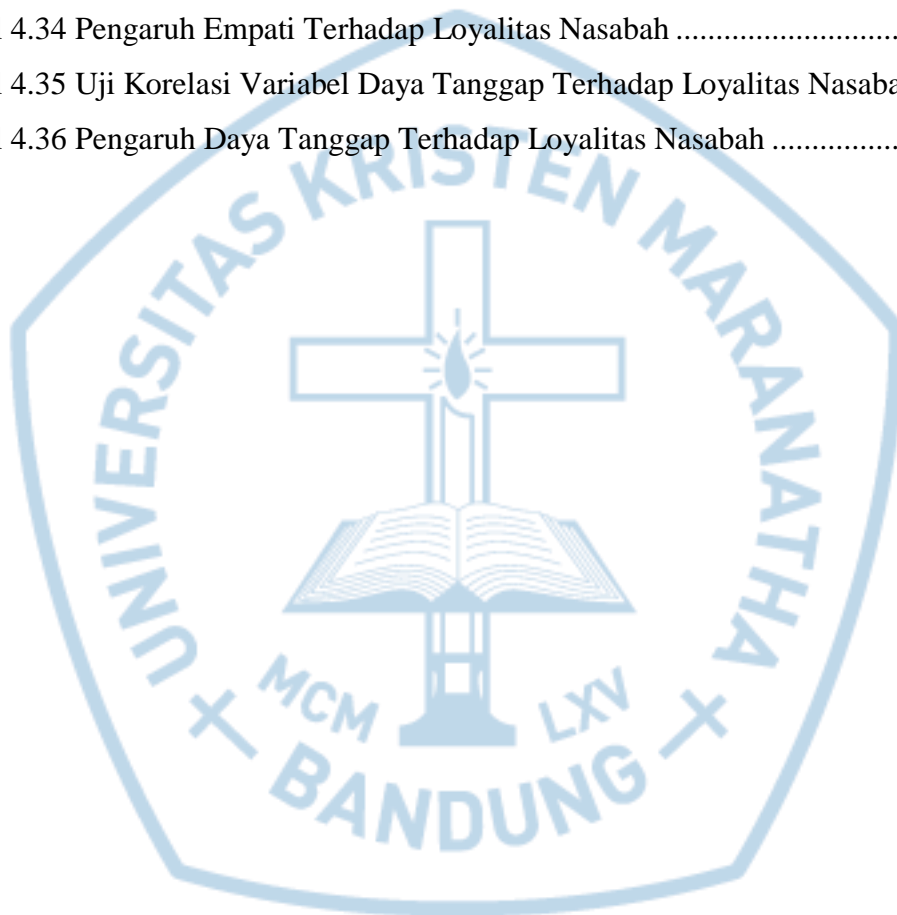


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Data Nasabah Pengguna <i>E-Banking</i> Bank Mandiri .....	36
Tabel 3.2 Tabel Skala <i>Likert</i> .....	37
Tabel 3.3 Tabel Operasional Variabel .....	38
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Akhir .....	46
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan .....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Reliabilitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Empati .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap .....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas variabel X .....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	50
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Reliabilitas.....	51
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	52
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik .....	53
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	54
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap.....	54
Tabel 4.19 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4.20 Tanggapan Mengenai Pembelian Secara Teratur Antar Lini Produk .	56
Tabel 4.21 Tanggapan Mengenai Mempromosikan Produk .....	57
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas .....	58
Tabel 4.23 Nilai Tolerance dan Nilai VIF .....	60
Tabel 4.24 Coefficients .....	62
Tabel 4.25 Uji Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi.....	63



Tabel 4.26 Uji F Pengaruh secara Simultan.....	64
Tabel 4.27 Uji Korelasi Variabel Reliabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah .....	65
Tabel 4.28 Pengaruh Reliabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah.....	66
Tabel 4.29 Uji Korelasi Variabel Jaminan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	67
Tabel 4.30 Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	67
Tabel 4.31 Uji Korelasi Variabel Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah.....	68
Tabel 4.32 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah.....	69
Tabel 4.33 Uji Korelasi Variabel Empati Terhadap Loyalitas Nasabah .....	70
Tabel 4.34 Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Nasabah .....	70
Tabel 4.35 Uji Korelasi Variabel Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Nasabah ...	71
Tabel 4.36 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Nasabah .....	72





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Kartu Debit Bank Mandiri .....	4
Gambar 2.1 Loyalitas Pelanggan berdasarkan Sikap Dan Perilaku Pembelian ....	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Normalitas Data.....	59
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	61



