

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS INTERNET BANKING,
KEMUDAHAN AKSES INTERNET, DAN FREKUENSI
TRANSAKSI PERBANKAN DALAM MEMPENGARUHI
KONTINUITAS PENGGUNAAN INTERNET BANKING**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai
Derajat Magister manajemen**



Oleh

**NADYA AQUARISTA
041224353053**

**Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
2016**

PERNYATAAN

Saya, (Nadya Aquarista, 041224353053), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Medan, 30 Januari 2016

Yang Membuat Pernyataan,



(Nadya Aquarista)

NIM. 041224353053

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS INTERNET BANKING, KEMUDAHAN
AKSES INTERNET, DAN FREKUENSI TRANSAKSI PERBANKAN DALAM
MEMPENGARUHI KONTINUITAS PENGGUNAAN INTERNET BANKING**

Diajukan oleh

NADYA AQUARISTA
041224353053

Telah disetujui oleh:

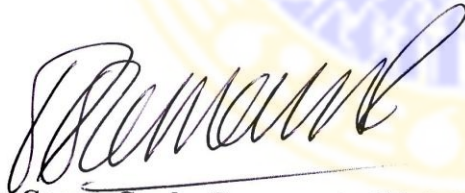
Pembimbing utama,



Sri Gunawan, DBA

Tanggal :

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi.
NIP: 197407221999031001

Tanggal :

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : **Nadya Aquarista**

NIM : 041224353053

Telah melakukan perbaikan terhadap tesis yang berjudul “

ANALISIS FAKTOR KUALITAS INTERNET BANKING, KEMUDAHAN AKSES INTERNET, DAN FREKUENSI TRANSAKS PERBANKAN DALAM MEMPENGARUHI KONTINUITAS PENGGUNAAN INTERNET BANKING sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 11 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua



Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS.

Panitera



Sri Gunawan, DBA.

Anggota,



Dr. Indrianawati Usman, SE., MSc.



Dr. Masmira Kurniawati, SE., Msi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “**Analisis Faktor Kualitas *Internet Banking*, Kepuasan Nasabah, Kemudahan Akses Internet dan Frekuensi Transaksi Perbankan dalam Mempengaruhi Kontinuitas *Internet Banking* (studi kasus BRI Kantor Cabang Medan Putri Hju)**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.

Penulisan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan baik secara moril dan materiil dari pihak lain. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu kelancaran dalam penulisan ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr Gancar Candra Premananto S.E. M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Sri Gunawan, DBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis.
3. Seluruh jajaran pengajar dan pihak akademik Program Studi Magister Manajemen Universitas Airlangga yang telah memberikan bimbingan dan bantuan.
4. Rahmalda Azwan Tanjung, suami yang telah memberikan dorongan, semangat dan kasih sayang.

5. Soetjipto Warso Kusumo (Alm) dan Dyah Arlena, orang tua yang tidak henti mendoakan dan mendidik penulis.
6. Teman-teman magister manajemen angkatan 40 Sore yang memberikan rasa kekeluargaan kepada penulis.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis tuliskan satu-persatu yang juga telah turut andil dalam lancarnya penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 12 Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1 Peran Perbankan.....	13
2.1.1.1 Ruang Lingkup Usaha Bank Umum.....	13
2.1.2 <i>Channel Delivery System: Online Banking</i>	15
2.1.2.1 <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	16
2.1.2.2 Electronic Banking (e-banking).....	16
2.1.3 Internet Banking.....	17
2.1.3.1 Tipe Layanan Internet Banking.....	19
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	22
2.1.5 Kualitas Layanan.....	22
2.1.5.1 Kualitas Layanan Perusahaan Jasa.....	23
2.1.5.2 Kualitas Layanan Perbankan.....	24
2.1.5.3 Kualitas Internet Banking.....	25
2.1.6 Kepuasan Nasabah.....	27
2.1.6.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.7 Kemudahan Akses Internet.....	31
2.1.8 Frekuensi Transaksi Perbankan.....	32
2.1.9 Kontinuitas Penggunaan Internet Banking.....	33

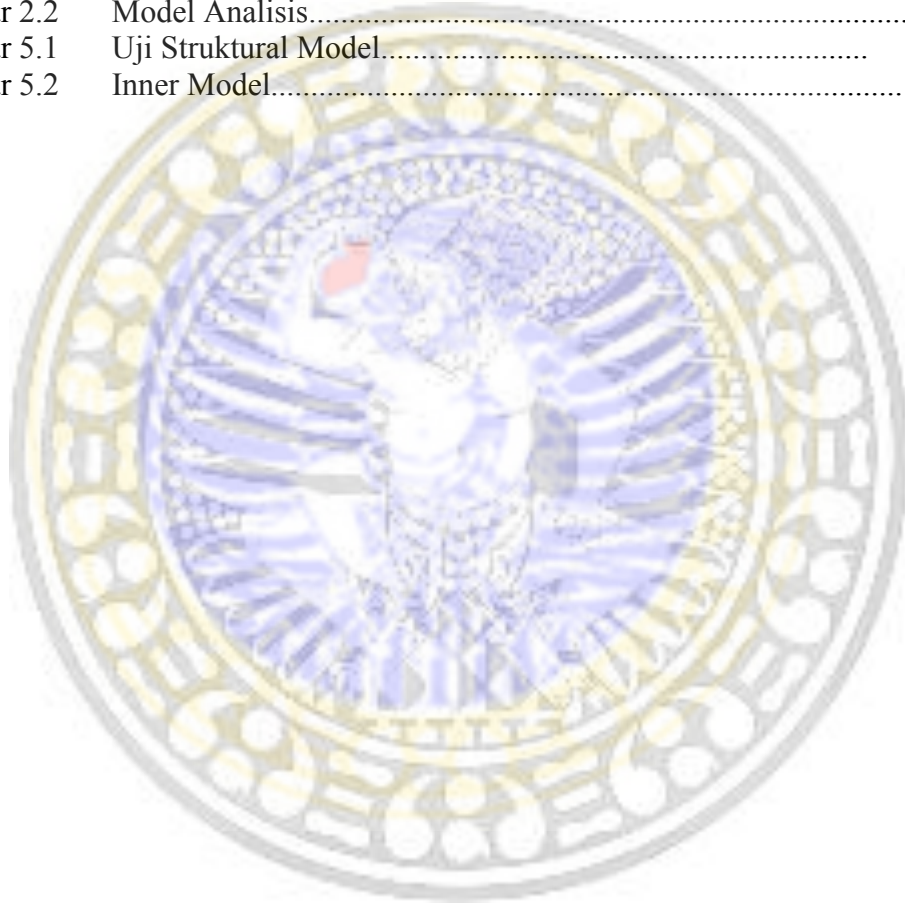
2.1.10	Hubungan Antarvariabel dan Hipotesis.....	36
2.1.10.1	Hubungan Antara Kualitas dan Kepuasan.....	36
2.1.10.2	Hubungan Antara Kepuasan dengan Kontinuitas Penggunaan Internet Banking.....	37
2.1.10.3	Hubungan Antara Kemudahan Akses Internet Terhadap Kontinuitas Penggunaan Internet Banking.....	37
2.1.10.4	Hubungan Frekuensi Transaksi Perbankan Terhadap Kontinuitas Penggunaan Internet Banking.....	38
2.2	Model Analisis.....	39
2.3	Penelitian Terdahulu.....	40
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	45
3.1	Pendekatan Penelitian.....	45
3.2	Identifikasi Variabel.....	45
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	46
3.3.1	Variabel Eksogen.....	46
3.3.2	Variabel Endogen.....	49
3.3.3	Skala Pengukuran.....	51
3.4	Populasi dan Sampel.....	51
3.5	Prosedur Pengambilan Data.....	52
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	53
3.7	Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1	Model Spesifikasi dengan PLS.....	54
BAB 4	GAMBARAN UMUM PT. BANK RAKYAT INDONESIA....	56
4.1	Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	56
4.2	Pengembangan Jaringan.....	57
4.3	Produk Internet Banking Bank BRI.....	57
4.4	Perkembangan Usaha BRI.....	58
BAB 5	ANALISA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	59
5.1	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Hasil Kuisisioner....	59
5.1.1	Deskripsi Variabel Kualitas Internet Banking.....	60
5.1.2	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah Pengguna IB.....	61
5.1.3	Deskripsi Variabel Kemudahan Akses Internet.....	61
5.1.4	Deskripsi Variabel Frekuensi Transaksi Perbankan.....	62
5.1.5	Deskripsi Variabel Kontinuitas Penggunaan IB.....	63
5.2	Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	64
5.2.1	Tahap Measurement Model (Pengujian <i>Outer Weight</i>).....	65
5.2.2	Validitas Konvergen.....	69
5.2.3	Tahap Struktural Model.....	71
5.2.3.1	Koefisien Estimate dan Pengujian Hipotesis.....	72
5.2.3.2	Pengujian Hipotesis.....	73
5.3	Pembahasan.....	75
5.3.1	Hubungan antara Kualitas Internet Banking dengan Kepuasan Nasabah.....	75

5.3.2	Hubungan antara Kepuasan Nasabah dengan Kontinuitas....	76
5.3.3	Hubungan antara Kemudahan Akses Internet dengan Kontinuitas.....	76
5.3.4	Hubungan antara Frekuensi Transaksi dengan Kontinuitas..	77
BAB 6	SIMPULAN DAN SARAN.....	79
6.1	Simpulan.....	79
6.2	Saran.....	80
6.3	Keterbatasan Penelitian.....	81
	DAFTAR PUSTAKA.....	82



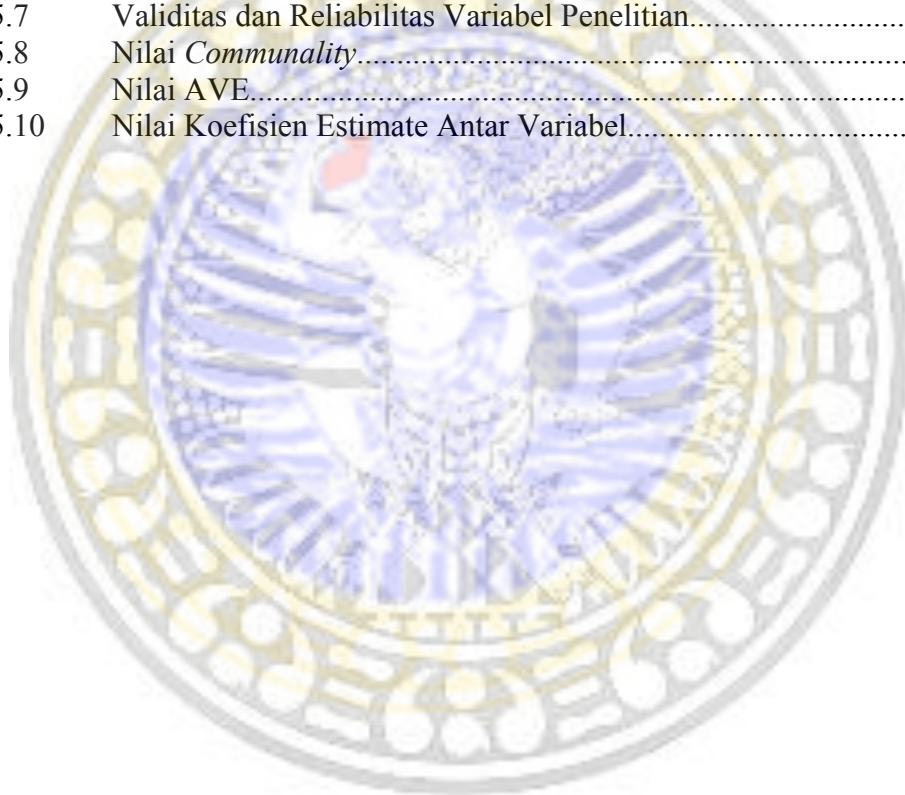
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan <i>Internet Banking</i> BRI.....	2
Gambar 1.2	Ranking Internet Negara Asia Pasifik 2012.....	5
Gambar 2.1	<i>Loyalty and the Purchase Cycle</i>	34
Gambar 2.2	Model Analisis.....	40
Gambar 5.1	Uji Struktural Model.....	71
Gambar 5.2	Inner Model.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Hasil Kuisisioner.....	60
Tabel 5.2	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas IB.....	60
Tabel 5.3	Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah Pengguna IB...	61
Tabel 5.4	Deskripsi Jawaban Variabel Kemudahan Akses Internet.....	62
Tabel 5.5	Deskripsi Jawaban Variabel Frekuensi Transaksi Perbankan.....	63
Tabel 5.6	Deskripsi Jawaban Variabel Kontinuitasi Penggunaan IB.....	63
Tabel 5.7	Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian.....	67
Tabel 5.8	Nilai <i>Communality</i>	70
Tabel 5.9	Nilai AVE.....	70
Tabel 5.10	Nilai Koefisien Estimate Antar Variabel.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	86
Lampiran 2	Hasil Analisis Data PLS.....	92
Lampiran 3	Kuisisioner Penelitian.....	106



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*. Selain itu, penelitian ini juga menguji hubungan antara kepuasan nasabah pengguna *internet banking*, kemudahan akses *internet banking*, dan frekuensi transaksi perbankan dalam mempengaruhi kontinuitas *internet banking*, dengan studikusus di PT Bank BRI Cabang Medan Putri Hijau. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas *internet banking*, kepuasan nasabah pengguna *internet banking*, kemudahan akses *internet banking*, dan frekuensi transaksi perbankan sebagai variabel bebas. Sementara variable kontinuitas penggunaan *internet banking* menjadi variable terikat. Seluruh data penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari penyebaran kuisisioner kepada nasabah BRI pengguna *internet banking*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Partial Least Square*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: (1) kualitas *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) kepuasan nasabah pengguna *internet banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kontinuitas penggunaan *internet banking*, (3) kemudahan akses internet berpengaruh signifikan terhadap kontinuitas penggunaan *internet banking*, dan (4) frekuensi transaksi perbankan berpengaruh signifikan terhadap kontinuitas penggunaan *internet banking*. Dengan demikian, bank perlu memperhatikan kemudahan akses internet dan frekuensi transaksi perbankan guna menjaga kontinuitas penggunaan *internet banking*.

Kata kunci: Kualitas *internet banking*, kepuasan nasabah, kemudahan akses internet, dan frekuensi transaksi perbankan

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the quality influence of internet banking service towards customer satisfaction. Beside that, this study explored the correlation among the variables; customer satisfaction, the easiness of internet banking access and the transaction frequency of banking service in influencing the continuity of internet banking. This extensive research was conducted at BRI Putri Hijau Medan Branch Office. Variables used in this research are the quality of internet banking service, customer satisfaction, the easiness of internet banking access and the transaction frequency of banking service and also the continual usage of internet banking service. Throughout this research, the source of primary data was conducted from a purposive sampling by spreading a questionnaire to the customers who are using internet banking service. The analytical technique that is used in this research is Partial Least Square method. This study results proved that: (1) the quality of internet banking significantly affects the customer satisfaction, (2) customer satisfaction in online banking insignificantly affects the continual usage of internet banking service, (3) the easiness of internet access significantly affects the continual usage of internet banking service, and (4) the frequency of banking service transaction significantly affects the continual usage of internet banking.

Key words: *quality of internet banking, customer satisfaction, easiness of internet access, frequency of banking transactions.*