Analisis Pengaruh Antara Dimensi Kualitas Layanan Dengan Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan Di Yogyakarta

(Studi Kasus Perbandingan Pada Bank Mandiri Dan Bank Mandiri Syariah)

SKRIPSI

disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata – 1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama	: Firli Afini
Nomor Mahasiswa	: 13311591
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa penelitian ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, Januari 2017

Penulis,



Firli Afini

iii

Analisis Pengaruh Antara Dimensi Kualitas Layanan Dengan Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan Di Yogyakarta

(Studi Kasus Perbadingan Pada Bank Mandiri Dan Bank Mandiri Syariah)

Nama	:	Firli Afini
Nomor Mahasiswa	:	13311591
Jurusan	:	Manajemen
Bidang Konsentrasi	:	Operasional

Yogyakarta, 31 Januari 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M.

iv

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS PENGARUH ANTARA DIMENSI KUALITAS LAYANAN DENGAN KESELURUHAN KUALITAS LAYANAN INTERNET PERBANKAN DI YOGYAKARTA (STUDI KASUS PERBANDINGAN PADA BANK MANDIRI DAN BANK MANDIRI SYARIAH)

Disusun Oleh : **FIRLI AFINI**

Nomor Mahasiswa : **13311591**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 13 Maret 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM .....

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM .....

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

Dr.D. Agus Harjito, M.Si.

ABSTRAK

Internet banking menjadi hal yang sangat penting karena kebutuhan akan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi dan memberikan layanan. *Internet banking* mempunyai tujuan membantu bank untuk membangun dan memelihara hubungan dekat dengan pelanggan mereka, mengurangi operasi dan biaya tetap dan mencapai lebih efisien dan kinerja keuangan ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan dimensi kualitas layanan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah. Dimensi kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri dari kualitas layanan pelanggan online, kualitas layanan sistem informasi online,dan kualitas layanan produk perbankan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan uji beda rata – rata (*Independent sample t-test*) digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yaitu 50 orang nasabah Bank Mandiri dan 50 orang nasabah Bank Mandiri Syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan pelanggan online dan kualitas layanan sistem informasi online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah, sedangkan untuk variabel kualitas layanan produk perbankan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan produk perbankan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah.

Kata Kunci : *Internet Banking, Dimensi Kualitas Layanan, Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan*

ABSTRACT

Internet banking becomes very important because the need for speed and convenience in transaction banking and provide services. Internet banking helps banks to establish and maintain close relationships with their customers, reduce operating and fixed costs and achieve a more efficient and improved financial performance. This study aimed to compare the dimensions of service quality to overall quality of service internet banking between Bank Mandiri and Bank Syariah Mandiri. Dimensions of service quality in this study consisted of an online customer service quality, service quality online information systems, and service quality banking products.

This research is a quantitative research using descriptive statistical analysis techniques, multiple linear regression analysis, and Independent sample t-test was used to test the research hypothesis. Respondents in this study as many as 100 people, consists of 50 Bank Mandiri's customers and 50 Bank Syariah Mandiri's customers. The results of this study indicate that there is no difference in the quality of online customer service and service quality online information systems to the overall quality of service internet banking between Bank Mandiri and Bank Mandiri Syariah, while for the variable service quality banking products show that there are differences in service quality banking products to the overall quality internet banking services between Bank Mandiri and Bank Syariah Mandiri.

Keywords : *Internet Banking, Service Quality Dimention, Overall Internet Banking Service Quality*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Karena atas petunjuk dan bimbingan-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Pengaruh Antara Dimensi Kualitas Layanan Dengan Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan Di Yogyakarta (Studi Kasus Perbandingan Pada Bank Mandiri Dan Bank Mandiri Syariah)**" yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada jenjang studi strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, dan bantuan moril maupun materil yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya
2. Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan, panutan bagi umat manusia
3. Orang tua saya Ibu Siti Masriah dan kakak saya Ahmad Syibli. Terima kasih atas segala dukungan baik dalam bentuk moral dan materil, kepercayaan yang telah diberikan dan juga semangat yang terus menerus untuk mendukung penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Bapak Dr. D Agus Harjito, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
5. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, MM. Sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen yang telah mengajarkan dan memberikan banyak pengetahuan dan ilmu kepada penulis.
7. Teman – temanku Indri Irma Oktaviani, Cici Aristiyani, Fuji, Maya, Eha, Sari, Dewi, Nisa Afidah dan semua teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
8. Teman- teman SMA ku Cici, Rizka, Bayu, Ade, Tia, Indah, Nadia, Ega dan semua teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Semua pihak yang telah berkenan membantu dan tidak dapat disebutkan satu per satu, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Amin

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum *Warrahmatullahi Wabarokatuh*

Yogyakarta, 31 Januari 2017

Penulis,

Firli Afini

DAFTAR ISI

.....Halaman

Halaman Sampul Depan Skripsi i

Halaman Judul Skripsi ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme iii

Halaman Pengesahan Skripsi iv

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi v

Abstraksi vi

Kata Pengantar viii

Daftar Isi ix

Daftar Tabel xv

Daftar Gambar xvii

Daftar Lampiran xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 21

1.2 Perumusan Masalah 22

1.3 Tujuan Penelitian 23

1.4 Manfaat Penelitian 23

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 25

2.2 Landasan Teori 27

2.2.1 Definisi Internet Banking 27

2.2.2 Definisi Kualitas Layanan 28

2.2.3 Definisi Kualitas Layanan Internet Banking 28

2.2.4 Kualitas Layanan Pelanggan Online 29

2.2.5 Kualitas Layanan Sistem Informasi Online 30

2.2.6 Kualitas Layanan Produk Perbankan 30

2.2.7 Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan 31

2.3 Kerangka Penelitian 32

2.4 Hipotesis Penelitian 33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian 35

3.1.1 Gambaran tentang Bank Mandiri 36

3.1.2 Gambaran tentang Bank Mandiri Syariah 37

3.2 Definisi Operasional Variabel 39

3.2.1 Variabel Independen 39

3.2.1.1 Kualitas layanan pelanggan online 39

3.2.1.2 Kualitas layanan sistem informasi online 39

3.2.1.3 Kualitas layanan produk perbankan 39

3.2.2 Variabel Dependen 40

3.2.2.1 Keseluruhan kualitas layanan internet perbankan 40

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 41
3.4 Populasi dan Sampel 41
3.5 Metode Analisis Data 42
1) Regresi Linier Berganda 42
2) Uji Ketepatan Model 43
3) Uji F 43
4) Uji t 45
5) Koefisien Determinasi 46
6) Uji Beda Rata-Rata (*Independen Sample t-test*) 46

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data 49
4.2 Deskripsi Responden 50
4.2.1 Berdasarkan jenis kelamin 52
4.2.2 Berdasarkan umur 54
4.2.3 Berdasarkan tingkat pendidikan 56
4.2.4 Berdasarkan jenis pekerjaan 58
4.2.5 Tingkat pendapatan 60
4.2.6 Pengalaman menggunakan Internet Banking 60
4.2.7 Intensitas Penggunaan Layanan Internet Banking Dalam Waktu Satu Bulan 61
4.3 Analisis Statistik Deskriptif 62
1) Rancangan Hasil Penelitian 63
2) Bank Mandiri 65

(1) Kualitas Layanan Pelanggan Online 67
(2) Kualitas Layanan sistem informasi online 67
(3) Kualitas Layanan produk perbankan 69
(4) Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan 69
3) Bank Mandiri Syariah 71
(1) Kualitas Layanan Pelanggan Online 71
(2) Kualitas Layanan sistem informasi online 73
(3) Kualitas Layanan produk perbankan 73
(4) Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan 74
4.4 Pengujian Kualitas Data 76
1) Uji Validitas 76
2) Uji Reliabilitas 80
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda 81
1) Kualitas Layanan Pelanggan Online 83
2) Kualitas Layanan sistem informasi online 85
3) Kualitas Layanan produk perbankan 85
4.5.1 Uji F dan Koefisien Determinasi 86
4.5.2 Uji t (secara parsial) 87
a. Pengujian secara parsial pada variabel kualitas layanan pelanggan online 88
b. Pengujian secara parsial pada variabel kualitas layanan sistem informasi online 88
c. Pengujian secara parsial pada variabel kualitas layanan produk perbankan 89

4.6 Pengujian Beda Rata-rata Kualitas Layanan 89

4.7 Pembahasan dan Implikasi..... 93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 96

5.2 Saran Penelitian Lanjutan 97

DAFTAR PUSTAKA..... 99

LAMPIRAN 101

DAFTAR TABEL

Tabel .....Halaman

3.6.1 Hasil Uji Validitas Bank Mandiri 46

3.6.2 Hasil Uji Validitas Bank Mandiri Syariah 47

3.6.3 Hasil Uji Reliabilitas Bank Mandiri 49

3.6.4 Hasil Uji Reliabilitas Bank Mandiri Syariah 50

4.1.1 Hasil Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner 52

4.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Bank Mandiri)..... 53

4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Bank Mandiri Syariah) 54

4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur (Bank Mandiri) 55

4.2.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur (Bank Mandiri Syariah)..... 56

4.2.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Bank Mandiri)..... 57

4.2.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Bank Mandiri Syariah) ... 58

4.2.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan (Bank Mandiri)..... 59

4.2.8 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan (Bank Mandiri Syariah) 60

4.2.9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan (Bank Mandiri) 61

4.2.10 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan (Bank Mandiri Syariah) . 62

4.2.11 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman menggunakan Internet Banking (Bank Mandiri) 63

4.2.12 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman menggunakan Internet Banking (Bank Mandiri Syariah) 64

4.2.13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Internet Banking Dalam Waktu Satu Bulan (Bank Mandiri) 65

4.2.15 Klasifikasi Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Internet Banking Dalam Waktu Satu Bulan (Bank Mandiri Syariah) 66

4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Pelanggan Online (Bank Mandiri) ... 69

4.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Kualitas Layanan Sistem Informasi Online (Bank Mandiri) 70

4.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Kualitas Layanan Produk Perbankan (Bank Mandiri) 72

4.3.4 Analisis Statistik Deskriptif Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan (Bank Mandiri) 74

4.3.5 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Pelanggan Online (Bank Mandiri Syariah) 75

4.3.6 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Kualitas Layanan Sistem Informasi Online (Bank Mandiri Syariah) 76

4.3.7 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Kualitas Layanan Produk Perbankan (Bank Mandiri Syariah) 78

4.3.8 Analisis Statistik Deskriptif Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan(Bank Mandiri Syariah) 79

4.4.1 Hasil Regresi Linier Berganda 82

4.5.1 Hasil Uji *Independent Samplet-test* 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar.....Halaman

Gambar 2.1Kerangka Penelitian 31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.....Halaman

1. Kuesioner penelitian 101
2. Data Hasil Tanggapan Responden Kualitas Layanan Pelanggan Online (Bank Mandiri) 109
3. Data Hasil Tanggapan Responden Kualitas Layanan Sistem Informasi Online (Bank Mandiri) 111
4. Data Hasil Tanggapan Responden Kualitas Layanan Produk Perbankan (Bank Mandiri) 113
5. Data Hasil Tanggapan Responden Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan (Bank Mandiri)..... 115
6. Data Hasil Tanggapan Responden Kualitas Layanan Pelanggan Online (Bank Mandiri Syariah) 117
7. Data Hasil Tanggapan Responden Kualitas Layanan Sistem Informasi Online (Bank Mandiri Syariah) 119
8. Data Hasil Tanggapan Responden Kualitas Layanan Produk Perbankan (Bank Mandiri Syariah) 121
9. Data Hasil Tanggapan Responden Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan (Bank Mandiri Syariah) 123
10. Hasil Uji Validitas (Bank Mandiri) 125
11. Hasil Uji Validitas (Bank Mandiri Syariah) 135
12. Hasil Uji Reliabilitas (Bank Mandiri)..... 141
13. Hasil Uji Reliabilitas (Bank Mandiri Syariah) 143

14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Bank Mandiri)..... 154

15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Bank Mandiri Syariah) 148

16. Hasil Uji Beda Rata-Rata..... 164