

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTERNET BANKING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK CIMB NIAGA**

SKRIPSI



disusun oleh

Adi Nurdiyansyah

18.91.0064

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTERNET BANKING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK CIMB NIAGA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar sarjana

Pada Program Studi Ekonomi



disusun oleh

Adi Nurdiyansyah

18.91.0064

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK CIMB NIAGA

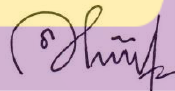
yang diprsiapkan dan disusun oleh

Adi Nurdiyansyah

18.91.0064

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 03 Desember 2022

Dosen Pembimbing,



Atika Fatimah, SE., M. Ec. Dev

NIK. 190302366

HALAMAN PENGESAHAN

PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK CIMB NIAGA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Adi Nurdiyansyah
18.91.0064

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 22 Desember 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Atika Fatimah, SE., M. Ec. Dev
NIK. 190302366



Anggrismo, S.E., M.Ec.Dev
NIK. 190302307



Fitri Juniwati Ayuningtyas, S.E., M.Ec.Dev.
NIK. 190302333



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 22 Desember 2022

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 2 Agustus 2022



Adi Nurdiyansyah

NIM. 18.91.0064

HALAMAN MOTTO

“Orang boleh salah, agar demikian ia berpeluang menemukan kebenaran dengan proses autentiknya sendiri”

~ Cak Nun ~

“Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkukuh kemauan serta memperluas perasaan”

~ Tan Malaka ~

“Masa depan tidak datang dengan menyalah-nyalahkan masa lalu”

~ Rocky Gerung ~



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, alhamdulillah skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan lancar, Oleh karena itu, dengan rasa syukur dan sangat terimakasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan karunianya lah maka skripsi ini dapat disusun dan telah selesai.
2. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan motivasi maupun moril serta do'a yang tiada hentinya untuk saya.
3. Tentunya tidak lupa kepada dosen Universitas AMIKOM Yogyakarta, yang telah memberikan banyak pengetahuan selama perkuliahan, terutama kepada dosen pembimbing saya Ibu Atika Fatimah, SE., M.Ec.Dev yang sangat sabar menuntun saya dengan tidak lepasnya memberikan arahan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.
4. Kepada Seluruh teman-teman, yang selalu memberikan semangat serta menemani selama pengerjaan skripsi ini sampai selesai dengan memberikan arahan baik nasihat serta dukungan agar selesai tepat pada waktunya, dan terimakasih telah melewati banyak waktu bersama-sama.

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Program Studi Ekonomi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M.Suyanto,M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi,S.T.,M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Anggrismono,SE.,M.Ec.Dev.(Kaprodi, Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Atika Fatimah, SE., M.Ec.Dev. (Pembimbing)
5. Bank CIMB Niaga (Pihak instansi/objek penelitian)*
6. Dan lain-lain

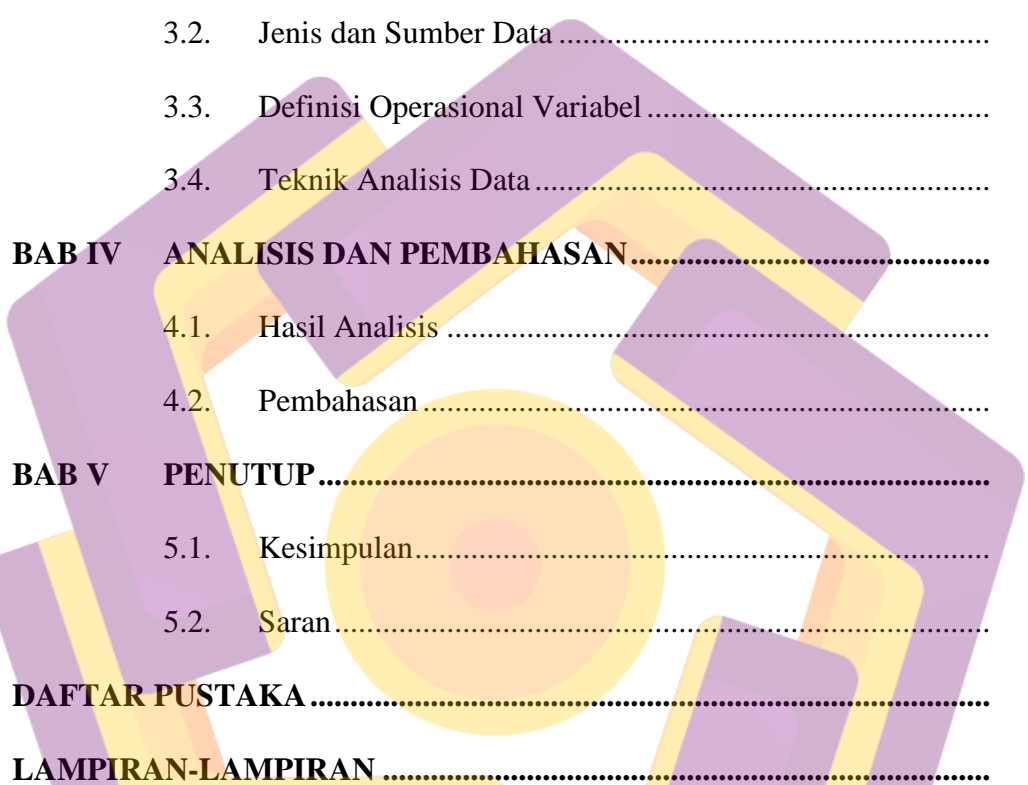
Yogyakarta, 03 Desember 2022



Adi Nurdiyansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
RINGKASAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Bab.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18



2.3.	Kerangka Pemikiran	20
2.4.	Hipotesis	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1.	Objek Penelitian	24
3.2.	Jenis dan Sumber Data	24
3.3.	Definisi Operasional Variabel	25
3.4.	Teknik Analisis Data	27
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1.	Hasil Analisis	33
4.2.	Pembahasan	46
BAB V	PENUTUP	49
5.1.	Kesimpulan.....	49
5.2.	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN-LAMPIRAN		55

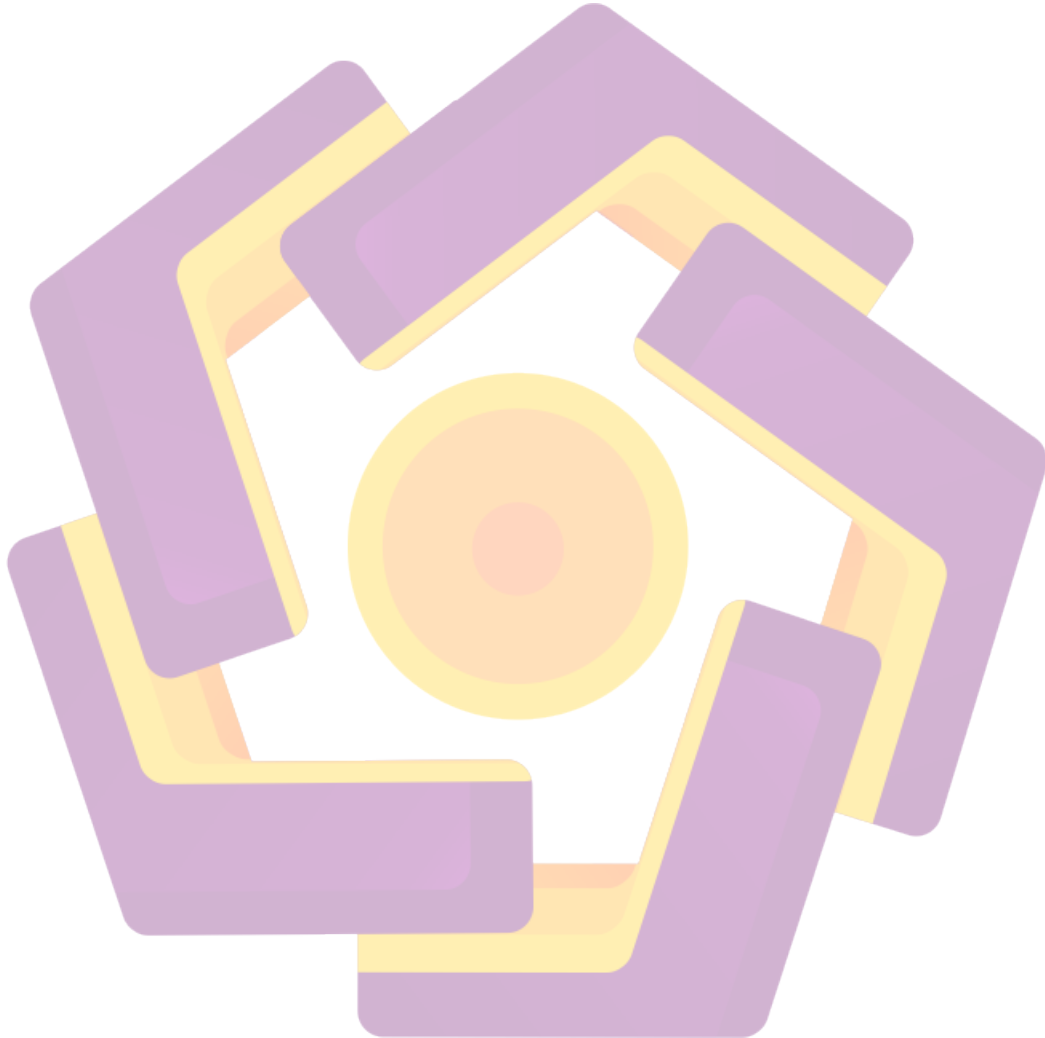
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Pendapatan Yang Diterima Setiap Bulan	36
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.8	Koefisien Determinasi R ²	41
Tabel 4.9	Uji Normalitas	42
Tabel 4.9	Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.12	Uji Autokorelasi	43
Tabel 4.13	Uji F	44
Tabel 4.14	Uji T	44

DAFTAR GAMBAR

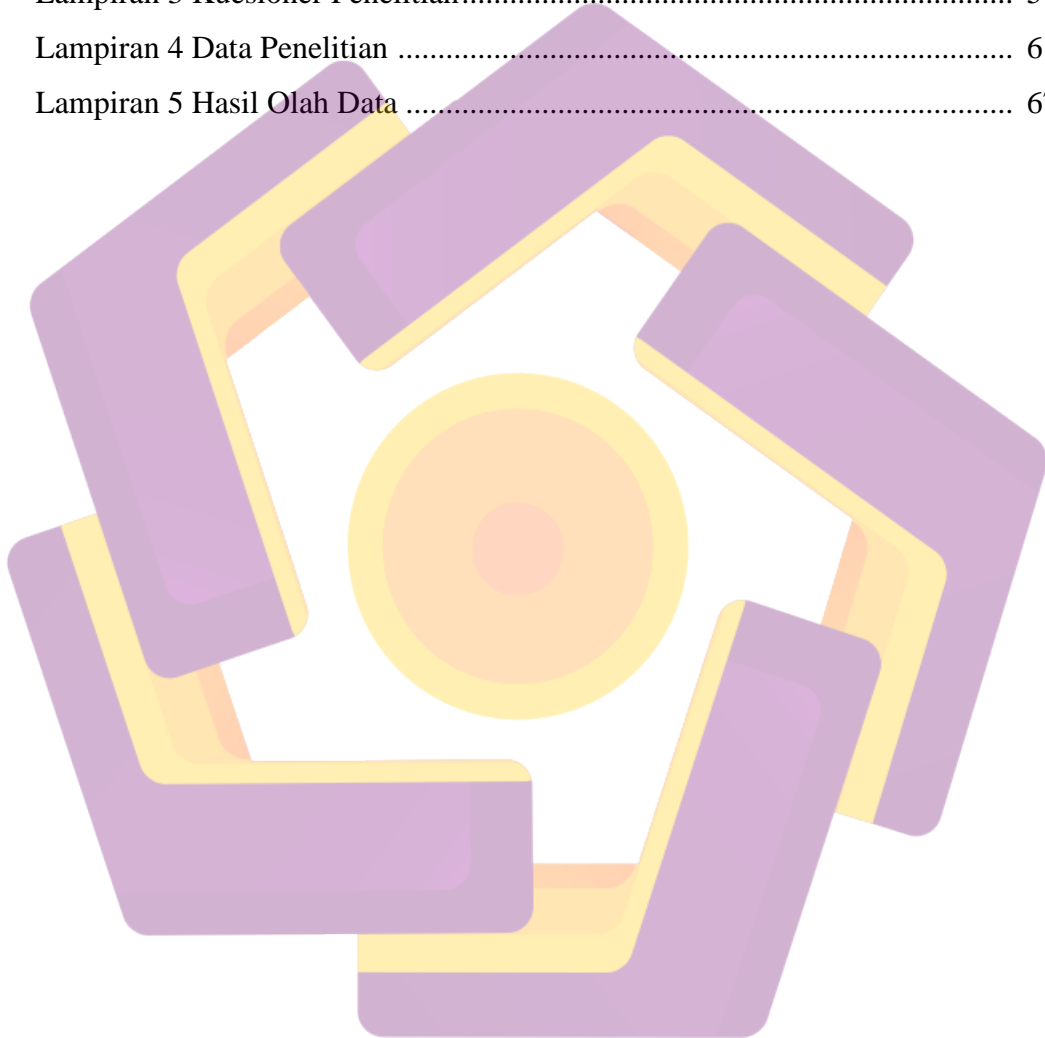
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengguna Octo Clicks Tahun 2017-2021..... 4

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis	55
Lampiran 2 Logbook Bimbingan	56
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 4 Data Penelitian	61
Lampiran 5 Hasil Olah Data	67



RINGKASAN

Dalam era digital saat ini internet banking hadir untuk mempermudah nasabah bertransaksi. Tentunya beberapa faktor juga akan mempengaruhi dalam kesiapan agar para nasabah akan terus dan menggunakan internet banking tersebut. Namun terdapat penurunan jumlah pengguna internet banking Bank CIMB Niaga yakni Octo Clicks di tahun 2020 dan kenaikan di tahun 2021 mengindikasikan bahwa jumlah pengguna internet banking Bank CIMB Niaga cukup fluktuatif. Oleh karena itu penelitian mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pengguna internet banking ini mengalami penurunan khususnya pada bank CIMB Niaga.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari apakah suatu independen dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap dependen yaitu loyalitas nasabah di bank CIMB Niaga. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif akan diterapkan pada metode pengumpulan dimana data yang digunakan pada penelitian ini didapat dari kuesioner dibagikan kepada nasabah yang menggunakan internet banking pada bank CIMB Niaga. Responden yang digunakan menggunakan kuesioner sebanyak 160 sampel nasabah dengan total pertanyaan 23 pertanyaan. Sedangkan pendekatan kuantitatif diterapkan pada metode analisis data yakni menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini adalah variabel independen yakni responsiveness dan assurance dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah sedangkan variabel independen tangible, reliability dan empathy menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka dari lima independen yang diteliti pada penelitian ini terdapat tiga independen yaitu independen tangible, reliability dan empathy yang berpengaruh kepada signifikan kepada dependen loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Internet Banking, Emphaty

ABSTRACT

In the current digital era, internet banking is here to make it easier for customers to transact. Of course, several factors will also affect the readiness so that customers will continue and use the internet banking. However, there is a decrease in the number of Internet banking users of Bank CIMB Niaga, namely Octo Clicks in 2020 and an increase in 2021 indicating that the number of Internet banking users of Bank CIMB Niaga is quite volatile. Therefore, the research finds out what factors cause internet banking users to experience a decline, especially at CIMB Niaga bank.

This study aims to find out whether something is independent of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy to the dependent, namely customer loyalty at CIMB Niaga bank. This study uses a qualitative and quantitative approach. A qualitative approach is applied to the collection method where the data used in this study were obtained from questionnaires distributed to customers who use internet banking at CIMB Niaga bank. Respondents used a questionnaire as many as 160 samples of customers with a total of 23 questions. While the quantitative approach is applied to the data analysis method using multiple linear regression.

The results of this study are that the independent variables, namely responsiveness and assurance, have no significant effect on the dependent variables is customer loyalty, while the independent variables like tangible, reliability and empathy show a significant effect on customer loyalty.

Keywords: Customer Loyalty, Internet Banking, Empathy