UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PERBANKAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
PRAMUDETA ANDHY P, Dra. Nur Aini Yuniyarti, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa *Internet Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Di Daerah Istimewa Yogyakarta
Oleh: Pramudeta Andhy Putra

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa *internet banking* (*efficiency*, *fulfillment*, *reliability* dan *privacy*) terhadap tingkat kepuasan nasabah perbankan di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan informasi dari responden, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pemilihan responden menggunakan teknik *convenience sampling.* Alat uji yang digunakan yaitu: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji autokorelasi, uji t, uji determinasi R^2 dan uji regresi linear berganda.

Hasil pengujian uji t secara keselurahan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} koefisien kualitas layanan *internet banking* dengan dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *reliability* dan *privacy* adalah 10,509 (3,273 + 0,749 + 0,934 + 5,553). Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (10,509 > 1,987).

Hasil regresi linear berganda memiliki makna sebagai berikut: Konstanta sebesar -0,117 berarti bahwa tanpa adanya biaya yang dikeluarkan untuk kualitas layanan, maka kualitas layanan adalah sebesar -0,117 satuan. Apabila variabel kualitas layanan dimensi *efficiency* naik satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan (karena tanda positif) sebesar 0,338 satuan pada kepuasan nasabah, apabila *fulfillment* naik satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,098 satuan pada kepuasan nasabah, untuk *reliability* naik satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,115, sedangkan *privacy* naik satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,397 satuan pada kepuasan nasabah, atau dengan total keseluruhan variabel kualitas layanan *internet banking* sebesar 0,948 satuan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah untuk saat ini adalah 0,831 (-0.117 + 0,948).

Hasil pengujian koefisien determinasi R^2 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *internet banking* dengan dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *reliability* dan *privacy* dapat menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 77.6%, sedangkan sisanya sebesar 22,4% (100% - 77,6%) dipengaruhi oleh variabel lain, yang tidak ada dalam cakupan penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Internet Banking*, Kepuasan Nasabah

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PERBANKAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
PRAMUDETA ANDHY P, Dra. Nur Aini Yuniyarti, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The Effect Of Internet Banking Service Quality On Satisfaction Level Of Banking Customers In Yogyakarta Special Region
By : Pramudeta Andhy Putra

The study aimed to determine the effect of internet banking service quality (efficiency, fulfillment, reliability, and privacy) on satisfaction level of banking customers in Yogyakarta. This study used questionnaire instrument to collect information from the respondent. The researcher collected 100 people as the sources of this study. The method which applied in this study is convinience sampling method. Instrument that has been used are: validity test, reliability test, normality test, autocorrelation test, t test, R^2 determination test and doubled linear regression test.

The test result of t test shows that t_{count} coefficient of internet banking service's quality with dimension of efficiency, fulfillment, reliability and privacy is 10,509 (3,273 + 0,749 + 0,934 + 5,553). So H_a accepted and H_0 rejected, it can be conclude that variable of internet banking service quality have positive and significant effect toward satisfaction customer with $t_{count} > t_{table}$ (10,509 > 1,987).

The test result of doubled linear regression shows that constanta value is -0,117, means that without expended cost of service quality, value of service quality is -0,117 unit. If efficiency increase one unit can induce increasing 0,338 unit toward customer satisfaction, if fulfillment increase one unit can induce 0,098 unit toward customer satisfaction, reliability increase one unit can induce increasing 0,115, whereas privacy increase one unit can induce increasing 0,397 unit toward customer satisfaction. Overall, variable of internet banking service 0,948 unit. It can be conclude that customer satisfaction is 0,831 (-0,117 + 0,948).

The test result of R^2 determination coefficient shows that internet banking service quality with dimension of efficiency, fulfillment, reliability and privacy can describe that variable of customer satisfaction is 77,6%, whereas the residue is 22,4% (100% - 77,6%) was affected by the other variable which doesn't found in this study.

Key Words: *Service Quality, Internet Banking, Customer Satisfaction*