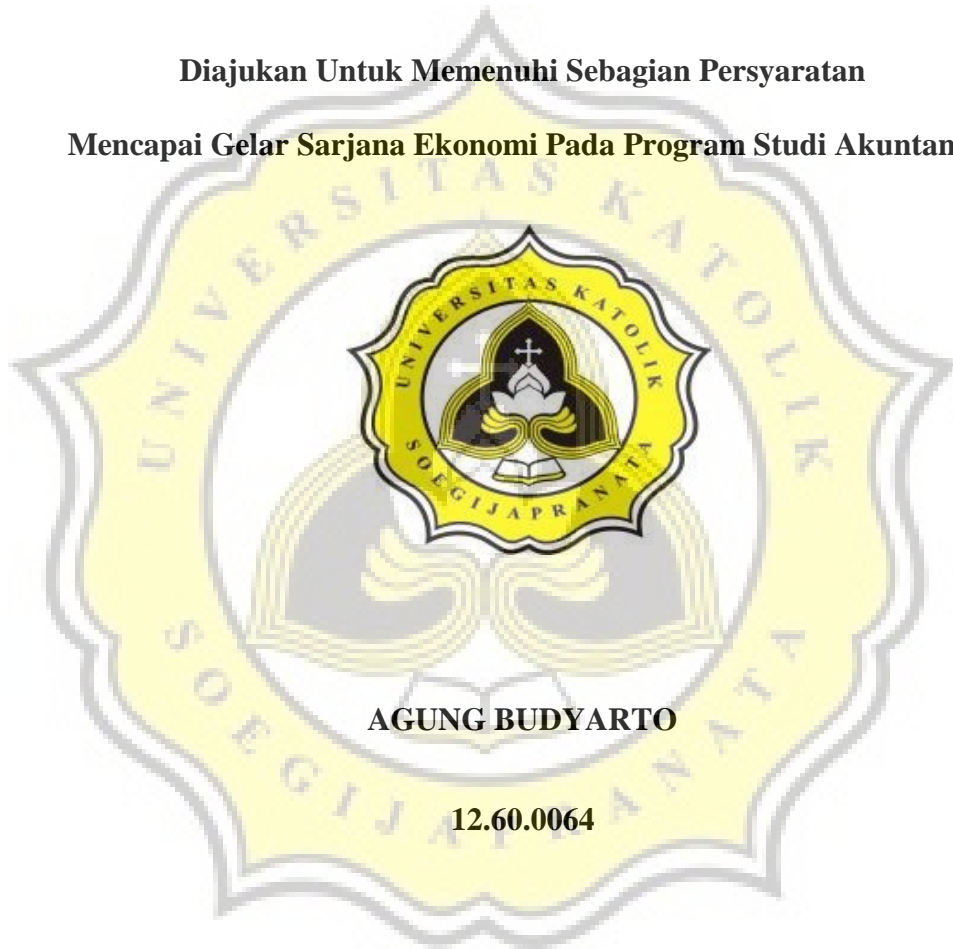


**DAMPAK PELAYANAN INTERNET BANKING  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Nasabah Perbankan di Kota Semarang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Akuntansi**



**AGUNG BUDYARTO**

**12.60.0064**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

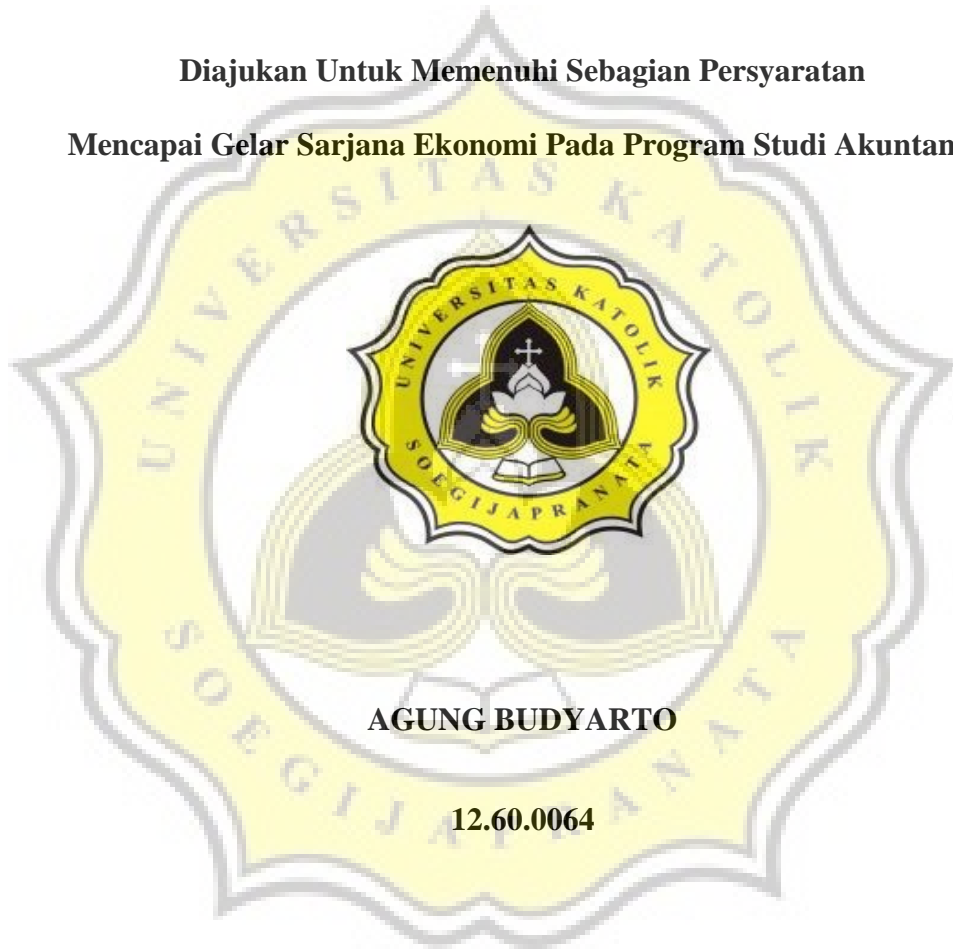
**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**2017**

**DAMPAK PELAYANAN INTERNET BANKING  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Nasabah Perbankan di Kota Semarang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Akuntansi**



**AGUNG BUDYARTO**

**12.60.0064**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**2017**

**DAMPAK PELAYANAN INTERNET BANKING  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Nasabah Perbankan di Kota Semarang)**

**Oleh :**

**AGUNG BUDYARTO**

**12.60.0064**

**Disetujui dan Diterima Baik Oleh Pembimbing**

**Semarang, Desember 2016**

**Pembimbing,**

**(Drs. H. Hudi Prawoto, MM, Akt)**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul :

DAMPAK PELAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN (Studi Pada Nasabah Perbankan di Kota Semarang)

Disusun Oleh :

Nama : AGUNG BUDYARTO

NIM : 12.60.0064

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal: Desember 2016

Tim Penguji,

Penguji 1,

Penguji 2,

Penguji 3,

(DR. AA. CHRISMASTUTI,SE.MSI.AKT.)

(G. FREDDY KOESWOYO,SE.MSI.)

(DRS. HUDI PRAWOTO,MM.AKT.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

(Sentot Suciarto A., Ph. D.)

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AGUNG BUDYARTO

NIM : 12.60.0064

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **DAMPAK PELAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** (Studi Pada Nasabah Perbankan di Kota Semarang) adalah hasil karya sendiri. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang, 7 Maret 2017

(AGUNG BUDYARTO)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

*“ Dengan Doa, Usaha & Semangat, semua masalah dapat teratasi”*

*“Untuk meraih kesuksesan, tunjukkan optimismu dan hilangkan pesimismu”*

Skripsi penulis dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua dan sanak keluarga
2. Bapak Drs.Hudi Prawoto,MM.,Akt
3. Teman – teman

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan anugrah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “DAMPAK PELAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Nasabah Perbankan di Kota Semarang)”. Skripsi yang telah penulis susun ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S-1 pada fakultas ekonomi, jurusan akuntansi, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Dengan adanya bantuan dari beberapa pihak terkait, skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak lupa pula penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa melimpahkan kasih karunia-Nya, pertolongan, petunjuk, serta mewujudkan semua harapan penulis.
2. Bapak Sentot Suciarto A., Ph. D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Drs. Hudi Prawoto,MM.AKT. selaku Dosen Pembimbing serta Ibu Dr. AA.Christmastuti,SE.MSI.AKT. dan Bapak G. Freddy Koeswoyo,SE.MSI. selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan masukan, ide-ide, pengalaman baru, dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi.

4. Kedua orang tua, kakak dan adik yang ikut dalam memberikan doa dan semangat serta dukungannya untuk menyelesaikan skripsi
5. Serta semua orang yang telah membantu dan memberi semangat dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangatlah penulis harapkan guna lebih menyempurnakan penelitian selanjutnya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca

Semarang, 7 Maret 2016

Peneliti,

(Agung Budyarto)



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Kerangka Pemikiran.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 TAM ( Technology Acceptance Model).....	12
2.1.2 E-Banking.....	13
2.1.3 Teori Kepuasan Penggunaan Internet Banking.....	16
2.1.4 Kehandalan Keselamatan.....	18
2.1.5 Transaksi Efisiensi.....	18
2.1.6 Dukungan Pelanggan.....	19
2.1.7 Keamanan Pelayanan.....	20
2.1.8 Kemudahan Penggunaan.....	21
2.1.9 Kinerja.....	23
2.1.10 Layanan Konten.....	24
2.1.11 Kepercayaan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Hipotesa Penelitian.....	36
2.3.1 Pengaruh Kehandalan Keselamatan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.3.2 Pengaruh Efisiensi Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
2.3.3 Pengaruh Dukungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
2.3.4 Pengaruh Keamanan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38

2.3.5	Pengaruh Kemudahan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
2.3.6	Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	39
2.3.7	Pengaruh layanan konten Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.3.8	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	39
<b>BAB III.....</b>		<b>39</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>41</b>
3.1	Populasi dan Sampel.....	41
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	43
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	44
1.	Kepuasan Penggunaan Internet Banking .....	44
2.	Kehandalan Keselamatan.....	44
3.	Efisiensi Transaksi .....	45
4.	Dukungan pelanggan .....	46
5.	Keamanan Pelayanan .....	46
6.	Kemudahan Penggunaan.....	47
7.	Kinerja.....	48
8.	Layanan Konten.....	48
9.	Kepercayaan.....	49
3.5	Teknik Analisis .....	49
3.5.1	Uji Validitas.....	49
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	50
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.5.4	Uji Multikolinieritas.....	50
3.5.5	Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.5.6	Uji Normalitas.....	52
3.5.7	Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
3.6	Uji Statistik .....	54
3.6.1	Uji t .....	54
3.6.2	Uji F.....	54
<b>BAB IV.....</b>		<b>55</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
4.1	Identitas Responden.....	55
4.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	55

4.1.2	Berdasarkan Usia Responden.....	55
4.1.3	Pendidikan Responden.....	56
4.2	Hasil Penelitian.....	57
4.2.1	Diskripsi Hasil Penelitian.....	57
4.3	Diskripsi Data.....	58
4.3.1	Kepuasan Pelanggan.....	58
4.3.2	Kehandalan dan Keselamatan.....	60
4.3.3	Efisiensi Transaksi.....	61
4.3.4	Dukungan Pelanggan.....	63
4.3.5	Layanan Keamanan.....	65
4.3.6	Kemudahan Penggunaan.....	67
4.3.7	Kinerja Pelayanan.....	69
4.3.8	Layanan Konten.....	71
4.3.9	Kepercayaan.....	72
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
4.4.1	Uji Validitas.....	74
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	77
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	79
4.5.1	Pengujian Normalitas Data.....	79
4.5.2	Pengujian Heteroskedastisitas.....	81
4.5.3	Pengujian Multikolinearitas.....	83
4.5.4	Uji Linieritas.....	85
4.5.5	Uji Autokorelasi.....	86
4.5.6	Regresi linier Berganda.....	87
4.5.7	Koefisien Determinasi.....	90
4.5.8	Pengujian Hipotesis.....	91
Pembahasan.....		96
1)	Pengaruh Kehandalan Keselamatan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking.....	96
2)	Pengaruh Efisiensi Transaksi Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking.....	96
3)	Pengaruh Dukungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking.....	97

4) Pengaruh Keamanan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking .....	97
5) Pengaruh Kemudahan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking .....	98
6) Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking .....	98
7) Pengaruh Layanan Konten Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking ...	99
8) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penggunaan Internet Banking .....	100
BAB V .....	101
PENUTUP .....	101
5.1 Kesimpulan .....	101
5.2 Saran .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	103
LAMPIRAN 1 .....	105
KUESIONER .....	105
HASIL SPSS .....	109

### DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	53
4.2 Usia Responden .....	54
4.3 Pendidikan Responden .....	55
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	56
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Keandalan Keselamatan .....	58
4.6 Tanggapan Responden Terhadap Efisiensi Transaksi .....	60
4.7 Tanggapan Responden Terhadap Dukungan Pelanggan .....	61
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Layanan Keamanan .....	64
4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan .....	66
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pelayanan .....	68
4.11 Tanggapan Responden Terhadap Layanan Konten .....	69
4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan .....	71
4.13 Uji Validitas .....	72
4.14 Uji Reliabilitas .....	76
4.15 Uji Multikolinieritas .....	82
4.16 Uji Regresi Linier Berganda .....	86
4.17 Analisis Koefisien Determinasi .....	88
4.18 Uji F .....	93

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konseptual .....	10
4.1	Uji Normalitas Data .....	77
4.2	Uji Heterokedastsitas .....	79



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor seperti kehandalan keselamatan, transaksi efisiensi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten, dan kepercayaan memberikan pengaruh atau dampak terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking dikota semarang. Penelitian ini dengan menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) serta teori kepuasan pelanggan, Populasi yang digunakan adalah masyarakat kota semarang, untuk mengumpulkan data dengan cara kuesioner dengan menggunakan *metode purposive sampling*, jumlah sampel yaitu 100 orang, teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis untuk model ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan keselamatan, transaksi efisiensi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan internet banking namun ada satu yang tidak berpengaruh yaitu kepercayaan.

**Kata Kunci:** Technology Acceptance Model (TAM), kehandalan keselamatan, transaksi efisiensi, dukungan pelanggan, layanan keamanan, kemudahan penggunaan, kinerja pelayanan, layanan konten, dan kepercayaan.

## ABSTRACT

This study aims to examine factors such as the reliability of safety, transaction efficiency, customer support, security services, ease of use, performance of services, content services, and trust influence or impact on customer satisfaction of internet banking users in the city of Semarang. This study using the theory Technology Acceptance Model (TAM) as well as the theory of customer satisfaction, the population used is the people of the city of Semarang, to collect data by means of a questionnaire by using purposive sampling method, a sample of 100 people, the data analysis technique used is to use the analysis multiple linear regression. The results of the analysis for this model shows that the variable reliability of safety, transaction efficiency, customer support, security services, ease of use, performance of services, content services positively affects the use of internet banking satisfaction but there is one that does not affect that confidence.

**Keywords:** Technology Acceptance Model (TAM), reliability, safety, efficiency of transactions, customer support, security services, ease of use, performance of services, content services, and trust.