

**PENGARUH *E-SERVQUAL* TERHADAP
E-SATISFACTION PADA NASABAH PT. BANK
RAKYAT INDONESIA UNIT TLOGOSARI**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata



Diajukan Oleh :

Nama : Sindi Budi Emilia

NIM : 19.D3.0027

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sindi Budi Emilia

NIM : 19.D3.0027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang berjudul “Pengaruh *E-Servqual* terhadap *E-Satisfaction* pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari” adalah hasil penelitian saya dengan supervisi dosen pembimbing, dan bukan hasil plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Semarang, 5 Desember 2022

Yang menyatakan,



Sindi Budi Emilia

19.D3.0027

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP E-SATISFACTION PADA
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT TLOGOSARI

Diajukan oleh : SINDI BUDI EMILIA

NIM : 19.D3.0027

Tanggal disetujui : 17 Januari 2023

Telah setuju oleh

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Ridwan Sanjaya S.E., S.Kom., MS.IEC.

Penguji 1 : Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah M.Si.

Penguji 2 : Dr. Rustina Untari M.Si.

Penguji 3 : Prof. Dr. Ridwan Sanjaya S.E., S.Kom., MS.IEC.

Penguji 4 : Prof. Dr. Ridwan Sanjaya S.E., S.Kom., MS.IEC.

Ketua Program Studi : Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., P.hD

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=19.D3.0027

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sindi Budi Emilia
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tesis

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh *E-Servqual* terhadap *E-Satisfaction* pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 5 Desember 2022

Yang menyatakan



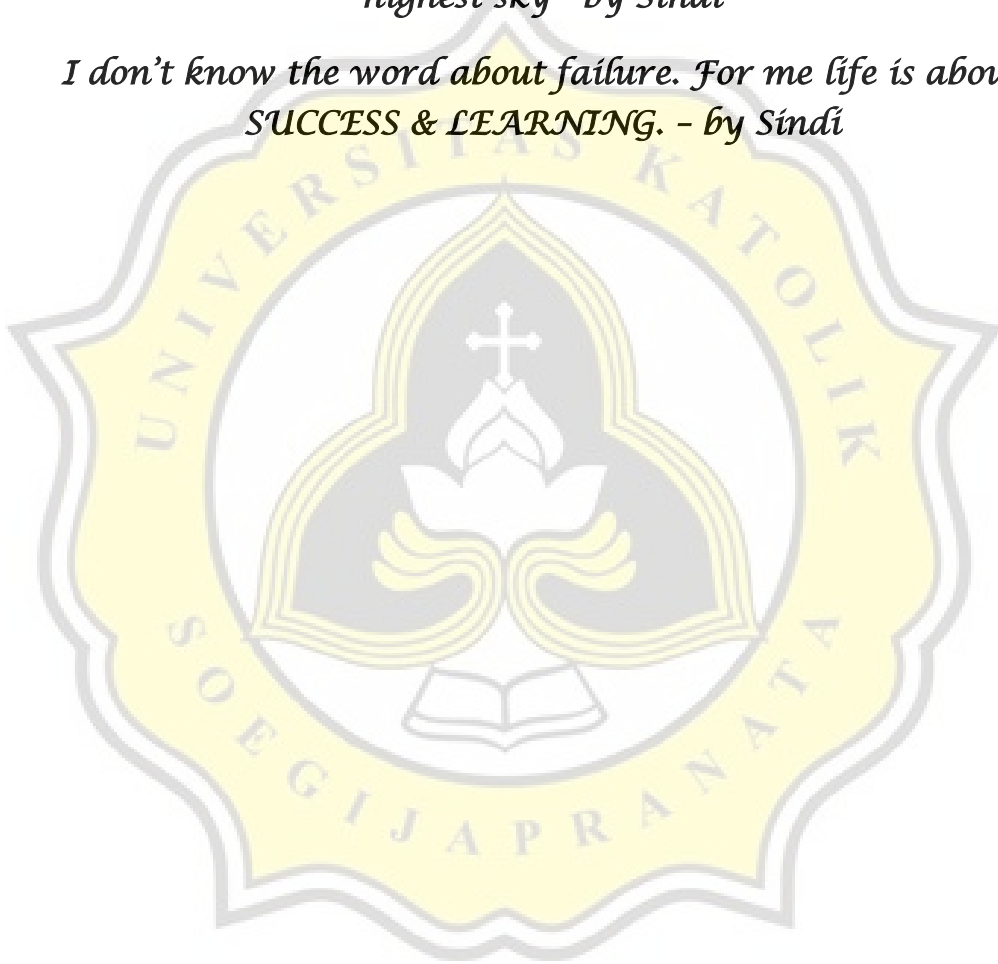
Sindi Budi Emilia

HALAMAN MOTTO

*You only live once, don't grow old without meaning - by
Ridwan Kamil*

*Don't stop when you are tired, Stop when you can touch the
highest sky - by Sindi*

*I don't know the word about failure. For me life is about
SUCCESS & LEARNING. - by Sindi*



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh *E-Servqual* terhadap *E-Satisfaction* pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari”.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

Dalam penyusunan tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang telah memberikan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan baik.
2. Prof. Dr. Ridwan Sanjaya, S.E., S.Kom., MS.IEC. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada penulis.
3. Ibu Lutfi Sarwendah, selaku Kepala Unit PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari.
4. Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari yang telah bersedia menjadi objek penelitian.
5. Bapak/Ibu selaku dosen Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Keluarga, khususnya orang tua dan adik penulis yang telah mendoakan dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.
7. Teman-teman penulis, yang selalu memberikan semangat.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses penyusunan tesis ini.

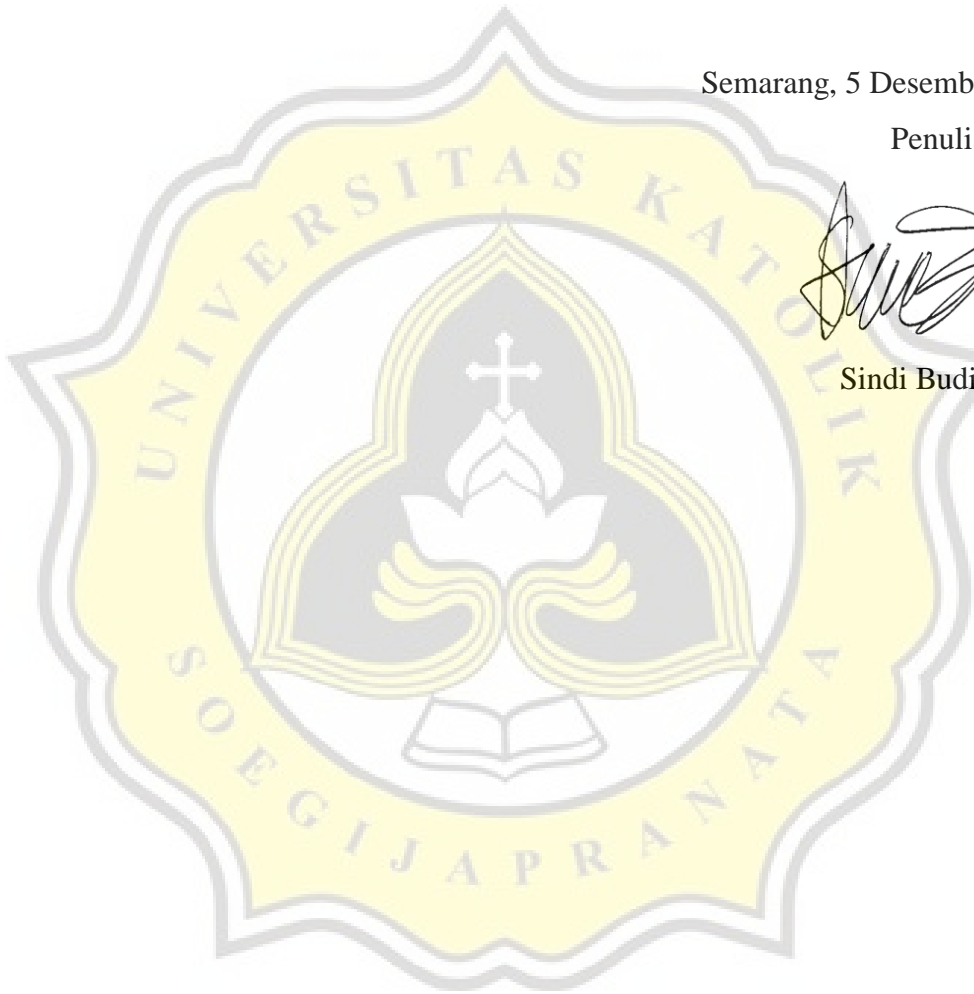
Semoga tesis yang berjudul “Pengaruh *E-Servqual* terhadap *E-Satisfaction* pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari” dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Akhir kata, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan pada laporan tesis ini.

Semarang, 5 Desember 2022

Penulis



Sindi Budi Emilia

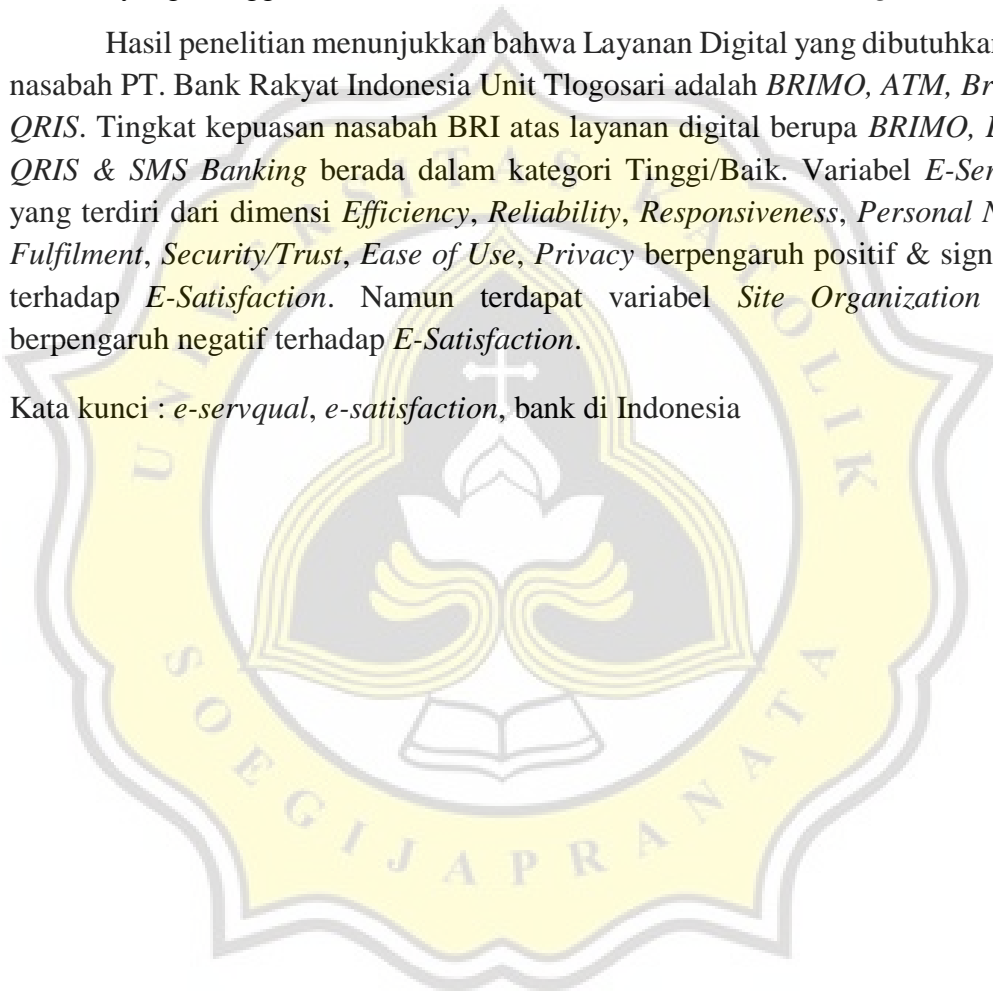


ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Servqual* terhadap *E-Satisfaction* nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari. Penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *Purposive Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016: 85). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat karakteristik nasabah yang menggunakan *BRIMO*, *QRIS*, *Brizzi* dan *SMS Banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Digital yang dibutuhkan oleh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari adalah *BRIMO*, *ATM*, *Brizzi* & *QRIS*. Tingkat kepuasan nasabah BRI atas layanan digital berupa *BRIMO*, *Brizzi*, *QRIS* & *SMS Banking* berada dalam kategori Tinggi/Baik. Variabel *E-Servqual* yang terdiri dari dimensi *Efficiency*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Personal Needs*, *Fulfilment*, *Security/Trust*, *Ease of Use*, *Privacy* berpengaruh positif & signifikan terhadap *E-Satisfaction*. Namun terdapat variabel *Site Organization* yang berpengaruh negatif terhadap *E-Satisfaction*.

Kata kunci : *e-servqual*, *e-satisfaction*, bank di Indonesia



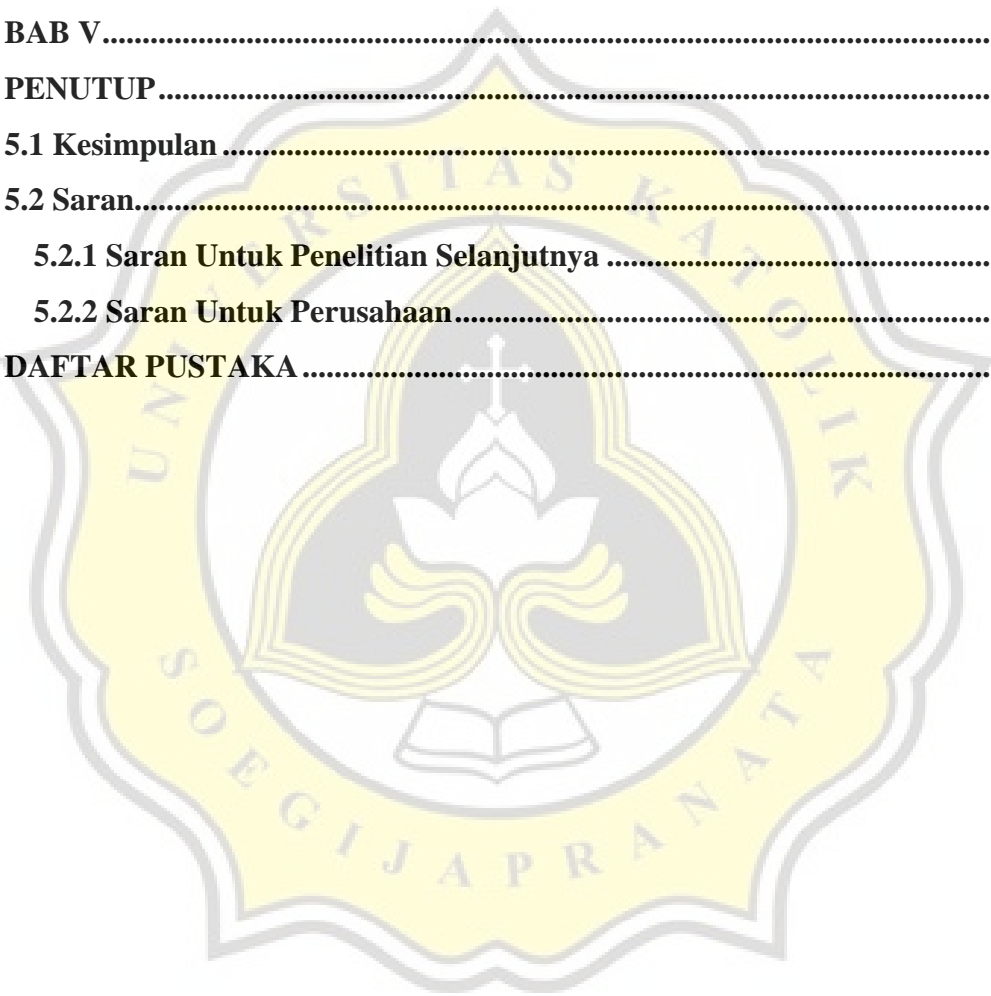
DAFTAR ISI

Contents

Judul	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Layanan.....	10
2.1.1 Pengertian Layanan	10
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 E-SERVQUAL	11
2.1.5 Pengertian Layanan Perbankan Digital.....	15
2.2 Kepuasan.....	20
2.2.1 Indikator Kepuasan.....	20
2.2.2 E-Satisfaction.....	21
2.3 Penelitian Terdahulu	24

2.4. Kerangka Pikir	34
2.5. Hipotesis	35
2.6 Definisi Operasional.....	36
BAB III.....	48
3. 1 Lokasi dan Objek Penelitian	48
3.2 Populasi dan Sampel.....	48
3.3 Metode Pengumpulan Data	49
3.3.1 Jenis Data	49
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4 Melakukan Pengujian Kualitas Data	50
3.4.1 Uji Validitas	50
3.4.2 Uji Reliabilitas	54
3.5 Teknik Analisis Data.....	55
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	55
3.5.2 Uji Prasyarat Analisis	56
3.5.2.1 Uji Normalitas Data.....	56
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas	56
3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	56
3.5.2.4 Uji Hipotesis	57
3.5.2.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	61
BAB IV	62
ANALISIS & PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	62
4.1.1 Responden Berdasarkan Usia & Jenis Kelamin.....	64
4.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan	65
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	67
4.2.1 Layanan digital perbankan yang dibutuhkan oleh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari	67
4.2.2 Tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari atas layanan digital jasa perbankan	70

4.2.3 Pengaruh <i>E-Servqual</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>.....	74
4.2.3.1 Uji Normalitas	75
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	76
4.2.3.3 Uji Heterokedasitas (Scatterplot)	77
4.2.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.2.3.5 Pengaruh <i>E-Servqual</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	92
BAB V	94
PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	94
5.2.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	94
5.2.2 Saran Untuk Perusahaan.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96



DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1.1 Top Brand Award Kategori Mobile Banking tahun 2021</i>	<i>4</i>
<i>Tabel 1.2 Top Brand Award Kategori Internet Banking tahun 2021</i>	<i>5</i>
<i>Tabel 1.3 Prasurvey 52 Nasabah Pengguna Layanan Digital PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari Tahun 2022</i>	<i>5</i>
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. 2 Definisi Operasional	36
Tabel 3. 1 Uji Validitas	50
Tabel 3. 2 Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia & Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4. 4 Layanan Digital E- Channel Perbankan Yang Dibutuhkan Oleh Nasabah.....	67
Tabel 4. 5 Layanan Digital Loans, Digital Ecosystem Integration, Digital Community Yang Dibutuhkan Oleh Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari	69
Tabel 4. 6 Tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari atas layanan digital jasa perbankan.....	70
Tabel 4. 7 Uji Kolmogorov Smirnov.....	75
Tabel 4. 8 Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4. 9 Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4. 10 Uji T	81
Tabel 4. 11 Uji F	83
Tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	63
Gambar 4. 2 Uji Heterokedasitas (Scatterplot)	77



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	A
LAMPIRAN 2	K
LAMPIRAN 3 FOTO	W
LAMPIRAN 4	Y
LAMPIRAN 5	MM

