

SKRIPSI

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING*,
E-TRUST DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
E-LOYALTY NASABAH BRI CABANG
PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**FADILAH HAPNI
NIM : 1725022**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2022**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : FADILAH HAPNI
NOMOR MAHASISWA : 1725022
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING*,
E-TRUST DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP *E-LOYALTY* NASABAH BRI
CABANG PASIR PENGARAIAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga 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.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 25 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



FADILAH HAPNI

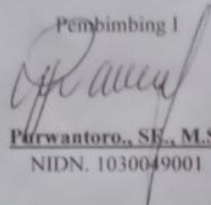
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : FADILAH HAPNI
NIM : 1725022
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING*, *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* NASABAH BANK BRI CABANG PASIR PENGARAIAN

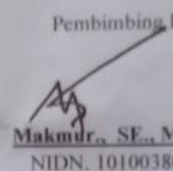
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Jum'at, 17 September 2021 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 04 Oktober 2021

Pembimbing I


Purwanto, SE., M.Si
NIDN. 1030049001

Pembimbing II


Makmur, SE., M.MA
NIDN. 1010038001

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I


Dr. Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si
NIDN. 1018067303

Penguji II


Andi Afrizal, SE., M.Si, AK.CA
NIDN. 1014118301

Penguji III


Ratna Dewi, SE., MM
NIDN. 1016069401

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian


Arraftgur Rahman, SE, MM
NIDN. 1018108502

ABSTRAK

FADILAH HAPNI. NIM: 1725022. 2021. PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING*, *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* NASABAH BANK BRI CABANG PASIR PENGARAIAN. PEMBIMBING I: PURWANTORO, SE,M.Si DAN PEMBIMBING II: MAKMUR, SE., MMA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh penggunaan *E-Banking* terhadap *E-Loyalty* nasabah pada Bank Bri Cabang Pasir Pengaraian, (2) pengaruh *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* nasabah pada Bank Bri Cabang Pasir Pengaraian, (3) pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* nasabah pada Bank Bri Cabang Pasir Pengaraian dan (3) pengaruh penggunaan *E-Banking*, *E-Trust* dan *E-Service Quality* secara simultan terhadap *E-Loyalty* nasabah pada Bank Bri Cabang Pasir Pengaraian. Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research*. Populasi penelitian ini adalah nasabah pengguna *E-banking* pada Bank BRI Cabang Pasir Pengaraian. Teknik penentuan sampel menggunakan metode *convenience sampling* dengan responden sejumlah 100 responden. Uji keandalan instrument meliputi uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 95,9% *E-Loyalty* nasabah dipengaruhi oleh penggunaan *E-Banking*, *E-Trust* dan *E-Service Quality*, sedangkan sisanya 4,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian penggunaan *E-Banking*, *E-Trust* dan *E-Service Quality* berpengaruh terhadap *E-Loyalty* nasabah baik secara parsial (uji-t) maupun secara simultan (uji F).

Kata Kunci: *E-Banking*, *E-Trust*, *E-Service Quality*, *E-Loyalty* nasabah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah Shubhanallah wa taala atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini tak lupa saya mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqurrahman, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Purwantoro, SE,M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian sekaligus selaku pembimbing I yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Makmur, SE., MMA selaku pembimbing II yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian yang telah banyak melimpahkan ilmunya kepada penulis selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
6. Pimpinan dan Pegawai Bank BRI Cabang Pasir Pengaraian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meneliti.

7. Untuk yang tersayang kepada kedua orangtua saya yang telah banyak memberikan pengorbanan kepada saya, baik itu dukungan moral maupun material.
8. Buat keluarga saya, terima kasih semuanya telah memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.
10. Kepada seluruh rekan-rekan se-angkatan yang ikut mendukung penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, September 2021

Penulis

FADILAH HAPNI
NIM : 1725022

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 <i>E-Banking</i>	17
2.1.2 <i>E-Trust</i>	23
2.1.3 <i>E-Service Quality</i>	25
2.1.4 <i>E-Loyalty</i>	29
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	35
2.1 Kerangka Konseptual	36
2.3 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	38

3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Defenisi Operasional Variabel Penelitian	40
3.6	Instrumen Penelitian	41
3.7	Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1	Sejarah Tempat penelitian.....	47
4.1.2	Visi dan Misi.....	49
4.1.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	50
4.2	Karakteristik Responden.....	56
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.2	Berdasarkan Usia.....	56
4.2.3	Berdasarkan Status Pernikahan.....	57
4.2.4	Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	57
4.2.5	Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	58
4.2.6	Berdasarkan Kriteria Menjadi Nasabah.....	59
4.2.7	Berdasarkan Produk Bank yang Digunakan.....	59
4.2.8	Berdasarkan Perangkat Akses yang Digunakan.....	60
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	61
4.3.1	Uji Validitas.....	61
4.3.2	Uji Reabilitas.....	62
4.4	Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR).....	63
4.4.1	Variabel Penggunaan <i>E-Banking</i> (X1).....	63
4.4.2	Variabel <i>E-Trust</i> (X2).....	64
4.4.3	Variabel <i>E-Service Quality</i> (X3).....	65
4.4.4	Variabel <i>E-Loyalty</i> Nasabah (Y).....	66
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	67
4.4.1	Uji Normalitas data.....	67
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	67
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.6	Analisis Regesi Linear Berganda.....	69

4.7 Koefisien Determinasi.....	71
4.8 Uji Hipotesis.....	71
4.8.1 Uji t.....	71
4.8.2 Uji F (Pengujian Secara Simultan).....	73
4.9 Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Award Kategori E-Chanel Tahun 2019-20.....	9
Tabel 1.2 Data Jumlah Nasabah Pengguna <i>E-Banking</i> Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian.....	10
Tabel 1.3 Jenis Fasilitas <i>E-Banking</i> Bank BRI.....	10
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner.....	41
Tabel 3.3 Pedoman untuk Memberikan Kriteria TCR.....	42
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	57
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	57
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Laman Menjadi Nasabah.....	58
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Kriteria Menjadi Nasabah.....	59
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Produk Bank yang Digunakan.....	59
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Perangkat Akses yang Digunakan.....	60
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Pengukuran Validitas Item Kuesioner.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas.....	62
Tabel 4.11 TCR Variabel Penggunaan <i>E-Banking</i> (X1).....	63
Tabel 4.12 TCR Variabel <i>Trust</i> (X2).....	64
Tabel 4.13 TCR Variabel <i>E-Service Quality</i> (X3).....	65
Tabel 4.14 TCR Variabel <i>E-Loyalty</i> Nasabah (Y).....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial.....	72
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Uji Simultan.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah <i>Review</i> BRI <i>Mobile</i> (<i>Play Store</i>).....	12
Gambar 1.2 <i>Review</i> Aplikasi BRI <i>Mobile</i>	13
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian.....	51