

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *USER* *SATISFACTION* PADA PELANGGAN M-BCA DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

Oleh:

NAMA : IVAN SETIO

NPM : 01120150065 / 00000027130



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2018**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *SYSTEM QUALITY*,
INFORMATION QUALITY DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *USER*
SATISFACTION PADA NASABAH M-BCA DI
SURABAYA

Nama Mahasiswa : Ivan Setio
NPM : 01120150065
Jurusan : Management
Peminatan : Entrepreneur

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : Amelia S.E., RFP-I., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretaris : William Santoso S.E., M. Ak.
Anggota : Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *SYSTEM QUALITY*,
INFORMATION QUALITY DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *USER*
SATISFACTION PADA NASABAH M-BCA DI
SURABAYA

Nama Mahasiswa : Ivan Setio
NPM : 01120150065
Jurusan : Management
Peminatan : Entrepreneur

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : Amelia S.E., RFP-I., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretaris : William Santoso S.E., M. Ak.
Anggota : Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Management, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Ivan Setio

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150065

Jurusan : Management

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
**“ANALISIS PENGARUH *SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY*
DAN SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
USER SATISFACTION PADA NASABAH M-BCA DI SURABAYA”**

adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 3 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*
DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
USER SATISFACTION PADA NASABAH M-BCA DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Ivan Setio
NPM : 01120150065
Jurusan : Management

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian
komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada
Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya, 21 September 2018

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada tanggal 10 September 2018 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Ivan Setio
NPM : 01120150065
Jurusan : Management

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI USER SATISFACTION PADA NASABAH M-BCA DI SURABAYA**" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
William Santoso S.E., M. Ak.	sebagai Penguji	
Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak William Santoso S.E., M. Ak selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Keluarga saya, Mama Agung Suryani, Ciecang Teksin, Cie Ling-Ling, Ko Pao, Sau Vonny, Ko Bing, Sau Tiffani, dan Ko Jemi yang senantiasa

mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Teman-teman saya Sean, Edwin, Bens, Yosua, Tanjung, Benny, Andre, Dio, Helmi, Ming dan Rizky yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yesus Kristus berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 3 Agustus 2018

Ivan Setio

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>System Quality</i>	12
2.1.2 <i>Information Quality</i>	14
2.1.3 <i>Service Quality</i>	16
2.1.4 <i>User Satisfaction</i>	18
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi M-BCA	6
Gambar 1.2 Menu Layanan di M-BCA	6
Gambar 1.3 Informasi Saldo dan Mutasi Rekening.....	7
Gambar 1.4 Fitur Pembayaran M-BCA	8
Gambar 2.1 Model Penelitian	25
Gambar 3.1 Keterangan Dimensi Konstruk.....	30
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis <i>System Quality</i> , <i>Information Quality</i> dan <i>Service Quality</i>	64
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis <i>User Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	66
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3.3 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan konstruk	37
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran	37
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>)	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	47
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>System Quality</i>	47
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Information Quality</i>	48
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>User Satisfaction</i>	51
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	52
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>System Quality</i>	53
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Information Quality</i>	54
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	56
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>	57
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	58
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit Index</i>	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	61
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i>	62
Tabel 4.17 <i>Mahalanobis Distance</i>	63
Tabel 4.18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>System Quality</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Quality</i>	65
Tabel 4.19 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>User Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	67
Tabel 4.20 Index Pengujian Kelayakan	68
Tabel 4.21 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	69
Tabel 4.22 Uji <i>Reliability</i>	71
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1