

TUGAS AKHIR

PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, NILAI KONSUMEN (NILAI FUNGSIONAL DAN NILAI EMOSIONAL) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *INTERNET BANKING* BCA DI SURABAYA

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

Oleh :

NAMA : NOULANDO MARCO ROBERTO KANSIL

NPM : 01120080047



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2012**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS
AKHIR**

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

Nama Mahasiswa : NOULANDO MARCO ROBERTO KANSIL

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120080047

Jurusan : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **"PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, NILAI KONSUMEN (NILAI FUNGSIONAL DAN NILAI EMOSIONAL) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *INTERNET BANKING* 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 mendapatkan 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, 27 April 2012



g membuat pernyataan

(NOULANDO MARCO ROBERTO KANSIL)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, NILAI
KONSUMEN (NILAI FUNGSIONAL DAN NILAI EMOSIONAL)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *INTERNET*
BANKING BCA DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : NOULANDO MARCO ROBERTO KANSIL
NPM : 01120080047
Jurusan : MANAJEMEN

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, 27 April 2012

Menyetujui:

Pembimbing Utama


Hastuti Nabaho, S.E., M.Si.

Co-Pembimbing/Supervisor


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

Ketua Jurusan Manajemen



Ronald Suryaputra S.T., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Louie Divinagracia, M.Sc., DBA






**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Rabu, 16 Mei 2012 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Fakultas Ekonomi Jurusan Management Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : NOULANDO MARCO ROBERTO KANSIL
NPM : 01120080047
Jurusan : MANAJEMEN

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **"PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, NILAI KONSUMEN (NILAI FUNGSIONAL DAN NILAI EMOSIONAL) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *INTERNET BANKING* BCA DI SURABAYA"** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda Tangan
Hastuti Naibaho, S.E., M.Si	Ketua/ Pembimbing I	
Oliandes Sondakh, S.E, M.M	Penguji 1	
Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M	Penguji 2	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena hanya dengan penyertaan dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, NILAI KONSUMEN (NILAI FUNGSIONAL DAN NILAI EMOSIONAL) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA *INTERNET BANKING* BCA DI SURABAYA”**.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia, M.Sc., DBA selaku dekan Fakultas Business School, Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Surjaputra, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas ekonomi universitas Pelita Harapan Surabaya yang senantiasa memberikan perhatian, waktu dan bimbingan selama masa kuliah dan penulisan tugas akhir.
3. Ibu Hastuti Naibaho, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu yang berharga, memberikan perhatian, memberikan bimbingan dan motivasi yang luar biasa selama proses penelitian dan penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Amelia, S.E, RFP-I, M.M sebagai dosen pembimbing II yang telah membimbing peneliti, memberikan motivasi, memberikan perhatian dan memberikan pengarahan yang luar biasa selama proses penelitian dan penyusunan skripsi serta meluangkan waktu yang berharga, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Leo Alexander Tambunan S.E., M.M selaku penasehat akademik yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan,

secara langsung dan tidak langsung memberikan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

6. Ibu Oliandes Sondakh, S.E, M.M selaku penguji sidang proposal dan sebagai penguji pada sidang tugas akhir yang telah menguji dan memberikan saran dan kritik terhadap proposal penelitian yang diajukan, sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik.
7. Bapak Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M selaku penguji pada sidang tugas akhir yang telah menguji dan memberikan saran dan kritik pada penelitian ini sehingga bisa dilaksanakan dengan baik.
8. Seluruh dosen pengajar dan segenap staff Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu dan berbagi pengalaman yang dimiliki selama perkuliahan, sehingga penulis saat ini dapat mencapai semester akhir dan menyelesaikan tugas akhir.
9. Kedua Orang tua dan saudara-saudara tercinta, Nixon Kansil, Meinny Pulingkareng, Anthonius Kansil, Kristo Kansil, Sthevany Pulingkareng dan David Hutagaol yang selalu 'ada' dan menjadi inspirasi buat penulis. Kebahagiaan kalian dan keluarga adalah tujuan hidup penulis. Terimakasih untuk setiap kata, setiap detik, setiap tetes keringat dan setiap tetes airmata dan terimakasih untuk pengalaman hidup yang dijalani bersama serta dibagi dengan penulis. Terimakasih untuk doanya sehingga penulis bias menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga tercinta, Opa dan Oma yang selalu 'ada' buat penulis dan adik-adik, Terimakasih sudah menjadi Opa dan Oma yang luar biasa dalam kehidupan penulis dan keluarga. Terimakasih juga kepada Tua-tua dari mama maupun papa, pade-made dari papa maupun mama serta sepupu-sepupu dan keluarga besar atas dorongan, bimbingan, kasih sayang dan motivasi yang diberikan sehingga penulis bias menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat setia, Anasthasya Mandagi (Terimakasih untuk doa, dukungan yang tak pernah putus dan ajaran-nya serta banyak hal berharga yang diberikan demi kebaiakn penulis dan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan menjalani pendidikan),

Hendrik Pian dan Alexander Girsang (Sahabat yang selalu 'ada' dan selalu mendukung penulis, serta meng-kritik penulis demi kebaikan. Terimakasih untuk semua hal-hal yang berharga selama empat tahun ini), Mey Enggane Limbongan, Esther Maniagasi, Sthevani Krismastri Tandi dan Agung Bambang Guritno (Terimakasih untuk waktu, tawa, dan keringat serta dukungan yang sudah dibagi bersama selama pendidikan dan penyelesaian skripsi ini). Terimakasih sudah menjadi keluarga dan sudah menjadi tempat berbagi penulis dalam banyak hal selama empat tahun ini. Serta Sahabat setia Gerry Rosevelt Janis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan Pendidikan dan Skripsi ini.

12. Kepada Orang-Orang berharga yang sudah mengisi kehidupan penulis, Teman-teman seperjuangan IB-ers'08, ManUPHS'08 dan UPHS'08 yang sudah berbagi keringat, airmata dan tawa dengan penulis selama empat tahun ini (*Bestfriend4ever). Manadonese tercinta (Ka Sherly, Tasya, Edwin, Rafel, Rillya, Janet, Monica, Greeace, Gina-kuadrat, Vita, Hendry, Mega, Erico, angel dan lain-lain) dan UPHS Choir Crews (Coach Edo dan pasukan) terimakasih untuk waktu yang berkesan dan ilmu-ilmunya.
13. Kepada seluruh pihak yang telah memberikan waktu dalam pengisian kuesioner dan membantu dalam memberikan data maupun bantuan lainnya terhadap penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi banyak pihak, khususnya penelitian di bidang manajemen.

Surabaya, 27 April 2012

Penulis

(Noulando Marco Roberto Kansil)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Kepercayaan.....	10
2.1.3 Kualitas Layanan.....	11
2.1.4 Nilai Konsumen	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	16
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.3.3 Pengaruh Nilai Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17

2.3.4	Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Nilai Konsumen (Nilai Fungsional dan Nilai Emosional) terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.4	Model Penelitian	18
2.5	Bagan Alur Berpikir	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Jenis penelitian	20
3.2	Populasi dan Sampel	20
3.3	Metode Pengumpulan Data	21
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
3.4.1	Definisi Operasional	21
3.4.2	Pengukuran Variabel	23
3.4.2.1	Jenis Data dan Sumber Data	23
3.4.2.2	Aras dan Skala Pengukuran	23
3.5	Metode Analisis Data	23
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	25
3.5.3	Uji Regresi Linear Berganda	27
3.5.4	Pengujian Hipotesis	29
3.5.4.1	Uji Serempak (F)	29
3.5.4.2	Uji Parsial (t)	29
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		31
4.1	Gambaran Umum PT Bank Central Asia	31
4.1.1	Gambaran Umum Responden	33
4.2	Analisis Data	33
4.2.1	Statistik Deskriptif	33
4.2.1.1	Karakteristik Responden	33
4.2.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
4.2.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
4.2.1.2	Analisis Deskriptif Variabel	36
4.2.1.2.1	Variabel Kepercayaan	36
4.2.1.2.2	Variabel Kualitas Layanan	38

4.2.1.2.3 Variabel Nilai Fungsional	39
4.2.1.2.4 Variabel Nilai Emosional.....	40
4.2.1.2.5 Variabel Kepuasan Pelanggan	41
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data	42
4.2.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2.2 Uji Reabilitas	44
4.2.2.3 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	45
4.2.2.4 Analisis Regresi Berganda.....	50
4.2.2.5 Analisis Koefisien Korelasi (R)	51
4.2.2.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.2.3 Hasil pengujian Hipotesis	52
4.2.3.1 Uji F (Uji Serempak)	52
4.2.3.2 Uji T (Uji Parsial)	53
4.3 Pembahasan.....	55
4.3.1 Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Nilai Konsumen (nilai fungsional dan nilai emosional) terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.3.2 Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan	57
4.3.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	58
4.3.4 Pengaruh dimensi nilai konsumen (nilai fungsional dan nilai emosional) terhadap kepuasan pelanggan	59
BAB V KESIMPULAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Implikasi	62
5.1 Rekomendasi.....	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Survei Awal.....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepercayaan.....	37
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	38
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Nilai Fungsional..	39
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Nilai Emosional...	40
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Fungsional.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Emosional.....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepercayaan.....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Reabilitas Variabel Nilai Fungsional.....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji Reabilitas Variabel Nilai Emosional.....	44
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Kepercayaan.....	46
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas Nilai Fungsional.....	47
Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas Nilai Emosional.....	47
Tabel 4.24 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF.....	48

Tabel 4.25 Hasil Uji Heterokedatisitas.....	49
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Berganda.....	50
Tabel 4.27 Hasil Analisis Koefisien Korelasi (R).....	51
Tabel 4.28 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4.29 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.30 Hasil Uji t.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	18
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	19
Gambar 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	36
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas	46
Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedatisitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuisisioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B	Pengolahan Data Kuisisioner.....	B-1
Lampiran C	Hasil Output SPSS.....	C-1