

TUGAS AKHIR

**Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Service Leadership* dan *Easy to Use*
terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty Internet Banking BCA*
di Surabaya**

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

Oleh:

NAMA : Windi Sufianti

NPM : 01120130035



**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**

2016



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Windi Sufianti

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130035

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul "**Analisis pengaruh *Service Quality*, *Service Leadership* dan *Easy to Use* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty 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 didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 23 November 2016

Yang membuat pernyataan

 (Windi Sufianti)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Service Leadership* dan *Easy to Use*
terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty Internet Banking BCA*
di Surabaya**

Oleh :

Nama : Windi Sufianti

NPM : 01120130035

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, 23 November 2016

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co pembimbing/Supervisor

Dr Ronald S., S.T., MM



Ketua Jurusan Manajemen

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



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr Ronald S., S.T., MM



LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 2016 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 : Windi Sufianti
NPM : 01120130035
Jurusan : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ *Analisis Pengaruh Service Quality, Service Leadership dan Easy to Use terhadap Costumer Satisfaction Dan Costumer Loyalty Internet Banking BCA di Surabaya*” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Amelia, S.E, RFP-I, MM	sebagai Ketua/ Pembimbing	
Yanuar Dananjaya B.Sc.,M.M	sebagai Penguji Pertama/ Anggota	
Dr Yolanda Soedibyo., S.T., M.M	.sebagai Penguji Kedua/ Sekertaris	

ABSTRAC

Competition among companies in Indonesia increasingly competitive. Each company strives to win over consumers by providing superior products. In addition, also provide optimal service. The consumer is king, so it should be served well. Recognizing the increasingly fierce business competition, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) to continually improve the quality of banking products and services to provide benefits for customer loyalty. As importantly, improve customer loyalty.

This study aimed to analyze the influence of variables Service Quality, Service Leadership, and Easy to Use to Customer Satisfaction and Customer Loyalty BCA internet banking.

The sample used in this study is based on data from 110 respondents male and female, is domiciled in Surabaya, with the 18-60 year age limit, using the BCA internet banking more than once within the past year. For processing and analyzing the data in this research is by using SPSS as software for data processing. Statistical analysis showed that the product and service solutions (SPSS) with 22.0 as software to process data.

Empirical findings indicate that the relationship Customer Satisfaction to Customer Loyalty has a regression coefficient of the highest with a value of 0.614, then the influence of the Service Quality on Customer Satisfaction with regression coefficient of 0.182, the relationship between the Service Leadership of the Customer Loyalty has a regression coefficient of 0.560, the relationship between Ease to Use the Customer Satisfaction has a regression coefficient of 0.239.

Keyword : *Service Quality, Service Leadership, Easy To use, Customer satisfaction, Customer Loyalty.*

ABSTRAK

Persaingan antar perusahaan di Indonesia semakin lama semakin kompetitif. Masing-masing perusahaan berupaya keras merebut hati konsumen dengan menyajikan produk-produk unggulan. Selain itu, juga memberikan layanan yang optimal. Konsumen adalah raja, sehingga harus dilayani dengan baik. Menyadari persaingan bisnis yang semakin ketat tersebut, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) terus-menerus meningkatkan kualitas produk dan layanan perbankannya guna memberikan manfaat bagi customer loyalty. Adapun pentingnya, meningkatkan customer loyalty.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa pengaruh variabel *Service Quality*, *Service Leadership*, dan *Easy to Use* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty internet banking* BCA.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu berdasarkan data dari 110 responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, berdomisili di Surabaya, dengan batasan usia 18-60 tahun, menggunakan *internet banking* BCA lebih dari sekali dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan SPSS sebagai software untuk mengolah data. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Statistical product and service solutions* (SPSS) dengan software 22.0 sebagai software untuk mengolah data.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa hubungan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* memiliki koefisien regresi paling tinggi dengan nilai sebesar 0.614, lalu pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.182, hubungan antara *Service Leadership* terhadap *Customer Loyalty* memiliki koefisien regresi sebesar 0.560, hubungan antara *Easy to Use* terhadap *Customer Satisfaction* memiliki koefisien regresi sebesar 0.239.

Kata kunci : *Service Quality, Service Leadership, Easy To use, Customer satisfaction, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa 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 sekali memberikan ucapan 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 Wakil Rektor I, Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen pembimbing kedua yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
2. Miss Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPHS, sertaselaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M, selaku dosen penguji pertama yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M, selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Kedua orang tua saya Umidan Abi dan keluarga besar saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan kesabaran dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Dear my future husband Nail El Berry yang selalu menemani, menghibur saya dan memberikan dukungannya dalam pengerjaan skripsi.
7. Clarina novi teman satu kost yang menjadi saudara saya selama berada di Surabaya yang selalu menemani keseharian saya dan membantu menyemangati saya.
8. Nurindah Amelia teman baik saya yang menyebalkan dan senantiasa menemani saya selama 3 tahun lebih di UPH Surabaya hingga akhir proses pengerjaan skripsi, akhirnya kita bisa lulus bersama setelah banyak hal yang kita lalui baik suka maupun duka.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen 2013 yang selama ini berjuang bersama untuk kelulusan bersama.
10. 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 Yang Maha Esa 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, 23 November 2016

Windi Sufianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN DAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	V
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
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>Customer Loyalty</i>	12
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.3 <i>Service Quality</i>	19
2.1.4 <i>Service Leadership</i>	23
2.1.5 <i>Ease to Use</i>	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	29

2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.2 Pengaruh <i>Service Leadership</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.3.3 Pengaruh <i>Ease to Use</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	31
2.4 Model Penelitian.....	32
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Data.....	35
3.1.2 Sumber Data.....	36
3.2 Populasi Dan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	41
3.5 Metode Analisis Data.....	43
3.5.1 Pengolahan Data.....	43
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	43
3.5.2.1 Uji Validitas.....	44
3.5.2.2 Uji Realibilitas.....	44
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.2.4 Uji Regresi Linearitas.....	47
3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Sederhana (<i>Simple Regression</i>)	47
3.5.2.6 Analisis Linear Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	48
3.5.2.7 Koefisien Korelasi (R)	48
3.5.2.8 Koefisien Determinasi (R^2)	48
3.5.2.9 Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum <i>Internet Banking</i> Bank BCA.....	50
4.2 Analisis Data.....	51

4.21 Statistik Deskriptif.....	51
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	51
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	53
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	59
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	59
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Leadership</i>	60
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Ease to Use</i>	61
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	62
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	64
4.2.3 Uji Validitas.....	65
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	66
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	67
4.2.5.1 Uji Normalitas.....	67
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	69
4.2.5.3 Uji Multikolinearitas.....	71
4.2.5.4 Uji Linearitas.....	73
4.3 Metode Analisis Statistik.....	73
4.3.1 Analisis Regresi.....	73
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana.....	73
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda.....	74
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	75
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	75
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	76
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.4 Metode Pengujian Hipotesis.....	77
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	77
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T).....	78
4.5 Pembahasan.....	79

BAB V KESIMPULAN	92
5.1 Simpulan.....	92
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	92
5.1.1.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	92
5.1.1.2 Pengaruh <i>Service Leadership</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	93
5.1.1.3 Pengaruh <i>Ease to Use</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	93
5.1.1.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	93
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	94
5.2 Implikasi.....	95
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	95
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	96
5.3 Rekomendasi.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1
LAMPIRAN E	E-1
LAMPIRAN F	F-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kantor Cabang Bank BCA di Surabaya.....	2
Gambar 1.2 Penghargaan <i>Customer Loyalty</i> BCA 2016.....	4
Gambar 1.3 Penghargaan <i>Customer Satisfaction</i> BCA 2014.....	4
Gambar 1.4 Penghargaan <i>Service Quality</i> BCA 2015.....	5
Gambar 1.5 Penghargaan <i>Most Innovative CEO</i>	6
Gambar 1.6 Penghargaan <i>Easy to Use</i> Klik BCA <i>Internet Banking</i>	8
Gambar 4.1: Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4.2: Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.3: <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Customer Loyalty</i>	68
Gambar 4.4: <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Customer Satisfaction</i>	69
Gambar 4.5: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Loyalty</i>	69
Gambar 4.6: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Satisfaction</i>	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	54
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Leadership</i>	55
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Ease to Use</i>	56
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	58
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i> ...	59
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Leadership</i>	60
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Ease to Use</i>	61
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	62
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Leadership</i>	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ease to Use</i>	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i>	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Leadership</i>	66
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas <i>Ease to Use</i>	66
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Satisfaction</i>	67
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Loyalty</i>	67
Tabel 4.24 Kolmogorov Smirnov model 1 (CS*CL).....	67
Tabel 4.25 Kolmogorov Smirnov model 2 (SQ,SL,EU*CS).....	68

Tabel4.26 Hasil Uji Spearsman's 1 (CS*CL).....	70
Tabel 4.27 Hasil Uji Spearsman's 2 (SQ,SL,EU*CS).....	71
Tabel4.28 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF.....	71
Tabel 4.29 Hasil Uji Linearitas.....	73
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*CL).....	73
Tabel 4.31 Hasil Uji Regresi Berganda (SQ,SL,EU*CS).....	74
Tabel4.32 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2).....	76
Tabel4.33 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 Adjusted (R^2).....	76
Tabel 4.34 Hasil Uji F.....	77
Tabel4.35 Hasil Uji T.....	78
Tabel4.36 indikator yang paling mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	82
Tabel 4.37 indikator yang paling mempengaruhi <i>Service Leadership</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	84
Tabel4.38 indikator yang paling mempengaruhi <i>Ease to Use</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	85
Tabel4.39 indikator yang paling mempengaruhi <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	87
Tabel 4.40 indikator yang paling mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i>	89
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	95
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN A : KUESIONER
- LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER
- LAMPIRAN C : STATISTIK DESKRIPTIF
- LAMPIRAN D : ANALISIS KUALITAS DATA
- LAMPIRAN E : UJI MODEL PENELITIAN
- LAMPIRAN F : ANALISIS HIPOTESIS PENELITIAN