

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan ridho – Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan tepat waktu.

Adapun penyusunan laporan berjudul “ **Pengaruh Kualitas jasa Perbankan dengan Menggunakan *Internet Banking* Terhadap *Loyalitas* Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk Kantor Cabang Dayeuh Kolot Bandung Tahun 2014** ” dan dengan tema *Service Quality*, dimaksudkan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca mengenai kualitas jasa langsung yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk Cabang Dayeuh kolot Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Pada penulisan laporan tugas akhir ini dan proses penyusunannya, penulis banyak mendapat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak , untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kehidupan bagi penulis agar dapat menjadi orang yang berguna untuk orang lain.
2. Dosen Pembimbing, Ibu Fanni Husnul H, SE., MM yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu pengetahuan, saran dan masukan kepada penulis dalam proses penulisan serta penyusunan laporan tugas akhir ini.
3. Kedua orang tuaku tercinta, Suparmat dan Yani Heryani yang selalu memberi nasehat, semangat dan motivasi agar penulis menjadi orang yang berhasil.
4. Seluruh anggota keluargaku yang memberikan nasihat serta masukannya yang berguna.
5. Bapak Cahyadi, selaku pimpinan perusahaan, atas bimbingan, saran, diskusi selama penulis melaksanakan kegiatan penelitian dan penyusunan laporan.

6. Seluruh Karyawan PT.Bank Negara Indonesia, khususnya BNI Cabang Dayeuh Kolot Bandung yang membantu penulis dalam memberikan informasi dan ilmu dalam kegiatan pelaksanaan penelitian tugas akhir.
7. Kepada teman saya Atira Ridwan yang telah memberikan semangat , masukan dan motivasi.
8. Teman – teman angkatan 2011 manajemen Pemasaran dan semuanya. Terima kasih atas bantuan kalian selama ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan agar laporan praktika kerja tugas akhir ini dapat bermamfaat bagi kita semua.Amin.

Bandung, September 2014

Siti Hania Maria

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi.....	1
1.1.1 Profil Umum PT. Bank Negara Indonesia .....	1
1.1.2 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia.....	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan. ....	4
1.1.4 Bidang Usaha .....	4
1.1.5 Struktur Organisasi.....	5
1.1.6 Produk dan Layanan PT. Bank Negara Indonesia.....	5
1.2 Latar Belakang Objek Observasi. ....	6
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	10
<b>BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>11</b>
2.1 Relevansi Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran. ....	11
2.1.3 Pengertian Bauran Pemasaran.....	12
2.1.4 Pengertian Jasa .....	13
2.1.5 Macam – Macam Jasa .....	14

2.1.6	Pengertian Kualitas Jasa .....	15
2.1.7	Pengertian Bank .....	16
2.1.8	Produk Bank.....	16
2.1.9	Pengertian <i>Internet Banking</i> .....	17
2.1.10	Pengertian Loyalitas .....	17
2.1.11	Tahapan Petumbuhan Loyalitas Konsumen .....	18
2.1.12	Tipe-Tipe Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.13	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	20
2.1.14	Kerangka Pemikiran .....	21
2.1.15	Penelitian Terdahulu.....	21
2.2	Metode Penelitian .....	24
2.2.1	Objek Penelitian .....	24
2.2.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
2.2.3	Jenis dan Sumber data .....	24
2.2.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
2.2.5	Skala Pengukuran.....	26
2.2.6	Teknik Pengumpulan Data .....	26
2.2.7	Uji Data.....	27
2.2.8	Metode Analisis Data .....	29
2.2.9	Variabel Operasional .....	31
2.3	Pembahasan.....	35
2.3.1	Deskripsi Responden.....	35
2.3.2	Hasil Pengujian Data .....	38
2.3.3	Pelaksanaan Kualitas Jasa pada PT. BNI .....	41
2.3.4	Pelaksanaan Loyalitas Nasabah di PT. BNI .....	44
2.3.5	Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan dengan Menggunakan <i>Internet Banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Dayeuh Kolot Bandung.....	45
<b>BAB III SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>51</b>
3.1	Kesimpulan .....	51
3.2	Saran.....	52

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat <i>E-Channel Internet Banking</i> di Indonesia .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 2.2	Interprestasi Koefisien Korelasi .....	30
Tabel 2.3	Operasional variabel .....	31
Tabel 2.4	Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	35
Tabel 2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 2.7	Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel 2.8	Karakteristik Responden Pendapatan .....	37
Tabel 2.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa Menggunakan <i>Intenet Banking</i> PT. BNI....	38
Tabel 2.9	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Jasa Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	38
Tabel 2.10	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah PT. BNI.....	39
Tabel 2.10	Hasil Uji Reliabilitas terhadap Loyalitas Nasabah PT.BNI.....	39
Tabel 2.11	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	39
Tabel 2.12	Pelaksanaan Kualitas Jasa Menggunakan <i>Internet Banking</i> PT. BNI .....	41
Tabel 2.13	Klasifikasi Presentase .....	43
Tabel 2.14	Pelaksanaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI.....	44
Tabel 2.15	<i>Model Summary</i> .....	45
Tabel 2.16	<i>Coefficient a</i> .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	3
Gambar 1.2	Struktur Organisasi PT. BNI .....	5
Gambar 1.3	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (statistik) .....	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	2
Gambar 2.2	<i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	40
Gambar 2.3	Posisi Variabel Kualitas Jasa Perbankan Menggunakan Internet Banking PT. BNI .....	43
Gambar 2.4	Posisi Variabel Loyalitas Nasabah PT. BNI.....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembaran Pembimbing Laporan Tugas akhir
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kualitas Jasa dan Loyalitas nasabah
- Lampiran 4 Tabel Nilai  $r$  Product Moment
- Lampiran 5 Tabel Distribusi  $t$

