



**STUDI TENTANG NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS SISTEM  
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN INTENSITAS PENGGUNAAN  
*ELECTRONIC BANKING* PADA BCA  
CABANG SUMENEP**

**SKRIPSI**

Oleh:  
**ASHRI FATIN MAULIDAH**  
**(070810201035)**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**STUDI TENTANG NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS SISTEM  
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN INTENSITAS PENGGUNAAN  
*ELECTRONIC BANKING* PADA BCA  
CABANG SUMENEP**

**SKRIPSI**  
**Diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana**  
**Program Studi Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Jember**

Oleh:  
**ASHRI FATIN MAULIDAH**  
**(070810201035)**

**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**2011**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Studi Tentang Nilai Pelanggan dan Kualitas Sistem Terhadap Kepercayaan dan Intensitas Penggunaan *Electronic Banking* Pada BCA Cabang Sumenep

Nama Mahasiswa : Ashri Fatin Maulidah

NIM : 070810201035

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. H. Abdul Halim, M.Si  
NIP. 19501221 197801 1 001

Ika Barokah, SE. MM  
NIP. 19780525 200312 2 002

Ketua Jurusan

Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

Tanggal Persetujuan :

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Ashri Fatin Maulidah  
NIM : 070810201035  
Jurusan : MANAJEMEN  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : STUDI TENTANG NILAI PELANGGAN DAN  
KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPERCAYAAN  
DAN INTENSITAS PENGGUNAAN *ELECTRONIC*  
*BANKING* PADA BCA CABANG SUMENEP

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan plagiat atau penjiplakan, maka saya akan bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, Agustus 2011  
Yang Menyatakan,

Ashri Fatin Maulidah  
NIM. 070810201035

**JUDUL SKRIPSI**

**STUDI TENTANG NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPERCAYAAN DAN INTENSITAS PENGGUNAAN ELECTRONIC BANKING PADA BCA CABANG SUMENEP**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : ASHRI FATIN MAULIDAH

NIM : 070810201035

Jurusan : MANAJEMEN

telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal :

**04 Oktober 2011**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua : Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si : .....  
NIP. 19670421 199403 1 008

Sekretaris : Dr. Handriyono, SE, M.Si : .....  
NIP. 19620802 199002 1 001

Anggota : Drs. H. Abdul Halim, M.Si : .....  
NIP. 19501221 197801 1 001



Mengetahui / Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan

**Prof. Dr. H. MOH. SALEH. MSc**

NIP. 19560831 198403 1 002

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini mungkin tidak berarti apa-apa bagi mereka tetapi merupakan sesuatu yang sangat berarti dari sekian banyak perjuanganku dalam meniti kehidupan dan menggapai masa depan. Sesungguhnya hanya dengan Kuasa ALLAH SWT dan Ridho-NYA sehingga terselesaikannya karya ini. Tulus ku persembahkan karya ini kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Fathorrahman dan Mama Indriyani tercinta terimakasih atas curahan kasih sayang, dukungan, nasehat, kesabaran, keikhlasan dalam membimbing & mendidikku, dan yang selalu dalam sujud-sujud malamnya dengan untaian doa yang tiada pernah terputus untukku. Terima Kasih atas semua yang telah diberikan.
2. Adikku Afif Rahman dan Haidar Masarih yang selalu menemaniku, tetap semangat untuk mengejar cita-cita kalian.
3. Guruku Bapak Ilham Rasulil Hidayat terima kasih atas semua nasehat, bantuan, dukungan yang telah berikan kepadaku.
4. Guru-guruku sejak SD sampai PT terhormat, yang telah memberikan ilmu.
5. Almamaterku tercinta khususnya, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

## **MOTTO**

Suatu ketika, aku berjalan diatas jalan yang licin  
Seketika, kaki kiriku menabrak kaki sebelah kanan  
Beruntung kaki kananku menahan hingga aku terjongkok  
Sesaat aku tersadar, aku hanya terpeleset, belum terjatuh  
**Abraham Lincoln**

## **ABSTRACT**

This study aimed to examine the effect of customer value and quality of trust in the system to increase the frequency of use of electronic banking. The reason this research was conducted because of several cases of electronic banking fraud to the media resulted in a decreased confidence (trust) in the use of electronic banking customers. This gives effect to the bank which will result in enlargement of the operational cost to reproduce the traditional facilities and disposal costs for electronic banking system of investment that ultimately not used.

The sample of this study is the customer BCA Branch Sumenep, a number of 160 respondents. Techniques used in sampling in this study was purposive sampling, the sampling is based on certain characteristics. The meaning of a particular characteristic that is only customer BCA Branch Sumenep which has at least one product connected with the facility to use electronic banking and electronic banking facilities and in non-financial transactions for > 6 months. Path analysis is carried out with SPSS software, used to analyze the data.

The analysis showed that customers value and quality affect the trust in the system increases the intensity of use of the frequency of electronic banking. The empirical findings indicate that customer value significant effect on trust; quality of the system significantly influence the trust; trust significantly influence the intensity of use of the frequency of electronic banking.

Keywords: customer value, quality systems, trust, and the intensity of the use of Electronic Banking



## PRAKATA

Assalamualaikum wr.wb.

Syukur alhamdulillah dipanjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Taufik serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Tentang Nilai Pelanggan dan Kualitas Sistem Terhadap Kepercayaan Dan Intensitas Penggunaan *Electronic Banking* Pada BCA Cabang Sumenep”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kealpaan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan untuk perbaikan dalam skripsi ini.

Penyusunan ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Allah SWT atas Karunia dan RahmatNya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
4. Drs. H. Abdul Halim. M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan saran dan nasehatnya selama ini;
5. Drs. H. Abdul Halim. M.Si, Ika Barokah, SE. MM selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran sampai terselesainya penyusunan skripsi ini;
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing dan memberi bekal ilmu selama ini serta memberikan kemudahan dalam proses akademik;

7. Keluarga besar Bapak Fathorrahman terima kasih atas doa, dukungan dan nasehatnya selama ini;
8. Teman-teman terbaikku Jawa 2B no.28 Galuh, Aries, Dila, Metri, Heni terima kasih kalian telah memberikan warna yang berbeda dalam hidupku yang akan selalu ada dalam ingatanku;
9. Semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan dan kerjasama sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, Agustus 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah Penelitian .....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	9
2.2. Teori Perilaku Konsumen .....	10
2.3. <i>Electronic Banking</i> .....	11
2.4. Nilai Pelanggan dan Kepercayaan ( <i>trust</i> ) .....	13
2.5. Kualitas Sistem dan Kepercayaan ( <i>trust</i> ).....	14
2.6. <i>Trust</i> (Kepercayaan) .....	15

2.7. Nilai Pelanggan dan Intensitas Penggunaan Fasilitas <i>Electronic Banking</i> .....	17
2.8. Kualitas Sistem dan Intensitas Penggunaan Fasilitas <i>Electronic Banking</i> .....	18
2.9. Penelitian Terdahulu .....	20
2.10. Kerangka Konseptual .....	22
2.11. Kerangka Konseptual .....	24
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	25
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	25
3.3. Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1. Populasi .....	26
3.3.2. Sampel .....	26
3.4. Definisi Operasional .....	26
3.4.1. Nilai Pelanggan ( $X_1$ ) .....	26
3.4.2. Kualitas Sistem ( $X_2$ ) .....	27
3.4.3. <i>Trust</i> (Kepercayaan) ( $Z$ ) .....	28
3.4.3. Indikator Intensitas Penggunaan Fasilitas <i>Electronic Banking</i> ( $Y$ ) .....	29
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	29
3.6. Pengujian Instrumen .....	30
3.6.1. Uji Validitas .....	30
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	31
3.7. Metode Analisis Data .....	32
3.7.1. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	32
3.7.2. Uji Asumsi Klasik .....	35
3.7.3. Uji Signifikansi .....	37
3.7.4. Menghitung Jalur .....	38
3.8. Kerangka Pemecahan Masalah .....	40

<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	41
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	41
4.1.2. Perjalanan Bisnis Bank Central Asia Tbk .....	42
4.1.3. Visi, Misi, dan Tujuan Bank Central Asia Tbk .....	44
4.1.4. Status Bank Central Asia Tbk dan Susunan Direksi .....	45
4.1.5. Bank Central Asia (BCA) Tbk Kantor Cabang Pembantu Sumenep .....	46
4.1.6. Struktur Organisasi Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sumenep .....	47
4.1.7. Gambaran Umum Responden .....	51
4.1.8. Analisis Deskriptif .....	54
4.2. Uji Instrumen Penelitian .....	57
4.2.1. Uji Validitas .....	57
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	57
4.2.3. Analisis Jalur (Path Analysis) .....	58
4.2.4. Uji Asumsi Klasik .....	59
4.2.5. Uji Signifikansi .....	62
4.3. Pembahasan .....	67
4.3. Keterbatasan Penelitian .....	71
 <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>72</b>
5.1. Kesimpulan .....	72
5.2. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah dan Nilai Transaksi Penggunaan Fasilitas <i>Electronic Banking</i> .....	5
Tabel 2.1. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang .....	22
Tabel 3.1. Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan Dengan Reabilitas .....	30
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	52
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Dimiliki ...	53
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Variabel Nilai Pelanggan (X1) .....	54
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X2).....	54
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan (Z) .....	55
Tabel 1.9. Distribusi Frekuensi Variabel Intensitas Penggunaan Fasilitas <i>Electronic Banking</i> (Y).....	55
Tabel 4.10. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	56
Tabel 4.11. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	57
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas .....	59
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi .....	62
Tabel 4.15. Hasil Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung .....	65

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1. Penggunaan Fasilitas <i>Electronic Banking</i> .....	6
Grafik 4.1. Kurva pengujian autokorelasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap <i>Trust</i> .....	14
Gambar 2.2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap <i>Trust</i> .....	15
Gambar 2.3. Pengaruh Trust terhadap Intensitas Penggunaan <i>Electronic Banking</i> .....	17
Gambar 2.4. Nilai Pelanggan dan Intensitas Penggunaan <i>Electronic Banking</i> .....	19
Gambar 2.5. Kualitas Sistem dan Intensitas Penggunaan <i>Electronic Banking</i> .....	20
Gambar 2.6. Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 3.1. Model Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	32
Gambar 3.2. Kerangka Pemecahan Masalah.....	38
Gambar 4.1. Struktur Organisasi .....	47
Gambar 4.2. Output Uji Normalitas .....	56
Gambar 4.3. Output Uji Heteroskedastisitas .....	57
Gambar 4.4. Model Analisis Jalur .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 2 Data Demografi Responden Penelitian .....	79
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	84
Lampiran 4 Ditribusi Frekuensi .....	88
Lampiran 5 Deskriptif Statistik .....	90
Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Penelitian .....	91
Lampiran 7 Uji Realibilitas Variabel Penelitian .....	93
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik .....	97
Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda Terhadap Variabel Kepercayaan .	101