



**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
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
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
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
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
BAB 3. METODE PENELITIAN	25
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

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
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
 BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	 72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

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