

**PENGARUH FASILITAS *MOBILE BANKING* BCA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU DARMO
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

SOLIKHATI

02200314

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2006**

Karya ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



**PENGARUH FASILITAS *MOBILE BANKING* BCA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU DARMO SURABAYA**

SKRIPSI

Ini diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen *

Oleh :
SOLIKHATI

02200314

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA

2006

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS *MOBILE BANKING* BCA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU DARMO SURABAYA**

Oleh :

SOLIKHATI

02200314

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM
PENGUJI

PEMBIMBING,



Drs. Ec. BRUNO HAMI, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Solikhati NRP.: 02200314
Telah diuji pada tanggal : 22 Agustus 2006 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :



Drs. IGNATIUS HERI SW., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Ketua Jurusan



Drs. JEANNE A. WAWOLANGI, M.Si, Ak

VINCENTIA RATNA INGGAWATI, SE, MM

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan
Pada hari Sabtu, tanggal 22 Agustus 2006

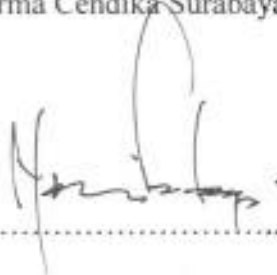
PENGARUH FASILITAS *MOBILE BANKING* BCA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU DARMO SURABAYA

Disusun oleh :

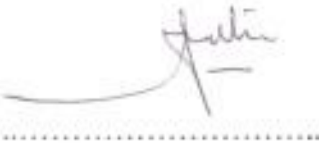
Nama : Solikhati
NIM : 02200314
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan team penguji :

1. Drs. IGNATIUS HERI SW., M.M.
Ketua



2. Dra. MARIA WIDYASTUTI, MM.
Anggota



3. Drs. Ec. BRUNO HAMI, M.M.
Anggota



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



KATA PENGANTAR

Syukur *Alhamdulillahirobbilalamin* penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T, karena berkat anugerah dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul : “Pengaruh Fasilitas *Mobile banking* BCA Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya”.

Tugas akhir ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas akademis dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini sudah selayaknya disampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta fasilitas-fasilitas lainnya, sehingga dapat menyusun tugas akhir ini. Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Maria Yovita R. Pandin, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi, M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Vincentia Ratna Inggawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Bruno Hami, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis sampai akhir penulisan skripsi.





5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan segenap karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
6. Bapak/Ibu Dosen penguji.
7. Pihak PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
8. Untuk orang tuaku, suami, anak-anakku tercinta, dan seluruh keluargaku yang telah memberikan semangat dalam doa dan semangat moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan cepat dan baik.
9. Seluruh rekan-rekan kantor dan temanku kampus Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung atau tidak langsung membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga segala bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan karunia dari Allah S.W.T. Dan dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya kekurangan-kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun kelanjutannya.

Surabaya, Juni 2006

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.1.1. Strategi Pemasaran.....	7
2.1.1.2. <i>Marketing mix</i>	8
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.2. Pengertian Pelayanan.....	15





2.1.2.3.	Karakteristik Pelayanan.....	16
2.1.2.4.	Kebijaksanaan Pelayanan.....	17
2.1.2.5.	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.6.	Pengukuran Kualitas Pelayanan....	20
2.1.3.	Pengertian <i>Mobile Banking</i> BCA.....	21
2.1.3.1.	Ketentuan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	22
2.1.3.2.	Kewajiban Nasabah Terhadap <i>Mobile Banking</i>	23
2.1.4.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4.2.	Harapan Pelanggan	27
2.1.4.3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
2.1.4.4.	Strategi Kepuasan Pelanggan	30
2.1.5.	Hubungan <i>Mobile banking</i> BCA Dan Kepuasan Nasabah	31
2.2.	Hipotesis.....	32
2.3.	Kerangka Konseptual.....	32
BAB III : METODE PENELITIAN		
3.1.	Desain Penelitian.....	34
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukurannya.....	34
3.3.	Identifikasi Variabel.....	35
3.3.1.	Variabel Bebas (X).....	35



3.3.2. Variabel Terikat (Y).....	35
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.1. Jenis Data.....	36
3.4.2. Sumber Data.....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6. Populasi dan Sampel.....	37
3.7. Proses Pengolahan Data.....	38
3.8. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	39
3.9.1. Teknik Analisis Data.....	39
3.9.2. Teknik Pengujian Hipotesis.....	40
1. Uji F.....	40
2. Uji t.....	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	43
 BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia.....	46
4.1.2. Misi Bank Central Asia.....	48
4.1.3. Struktur Organisasi Bank Central Asia.....	48
4.1.4. Keunggulan-keunggulan Bank Central Asia.....	54
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	64
4.2.1. Tanggapan-tanggapan Responden.....	64
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69



4.2.2.1. Uji Validitas.....	69
4.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	75
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.2.4. Pengujian Hipotesis.....	81
4.2.4.1. Pengujian secara simultan (Uji F)..	81
4.2.4.2. Pengujian secara parsial (Uji t).....	82
4.2.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	86
4.3. Pembahasan.....	89
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	94
5.2. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Tanggapan Responden Variabel Memberikan Kemudahan (x_1)..	64
4.2. Tanggapan Responden Variabel Praktis (x_2).....	65
4.3. Tanggapan Responden Variabel Keamanan (x_3).....	66
4.4. Tanggapan Responden Variabel Kenyamanan (x_4).....	67
4.5. Tanggapan Responden Variabel <i>User Friendly</i> (x_5).....	67
4.6. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	68
4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Memberikan Kemudahan (x_1).....	70
4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Praktis (x_2).....	71
4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (x_3).....	71
4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan (x_4).....	72
4.11. Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Friendly</i> (x_5).....	73
4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	74
4.13. Rekapitulasi Hasil Regression.....	79
4.14. Analisis Varians Hubungan (ANOVA).....	81





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Chart Regression.....	
2. Grafik Uji Heteroskedatisitas.....	
3. Grafik Uji Normalitas.....	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1. Kurva Uji F.....	41
3.2. Kurva Uji t.....	42
4.1. Struktur Organisasi.....	49
4.2. Kurva Uji F.....	81
4.3. Kurva Uji t Untuk Variabel Memberikan Kemudahan (x_1).....	82
4.4. Kurva Uji t Untuk Variabel Praktis (x_2).....	83
4.5. Kurva Uji t Untuk Variabel Keamanan (x_3).....	84
4.6. Kurva Uji t Untuk Variabel Kenyamanan (x_4).....	85
4.7. Kurva Uji t Untuk Variabel <i>User Friendly</i> (x_5).....	86
4.8. Kurva Heteroskedatisitas.....	87
4.9. Kurva Normalitas.....	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner.....
2. Jawaban Responden Variabel Memberikan Kemudahan (x_1).....
3. Jawaban Responden Variabel Praktis (x_2).....
4. Jawaban Responden Variabel Keamanan (x_3).....
5. Jawaban Responden Variabel Kenyamanan (x_4).....
6. Jawaban Responden Variabel *User Friendly* (x_5).....
7. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....
8. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Memberikan Kemudahan (x_1)...
9. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Praktis (x_2).....
10. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keamanan (x_3).....
11. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kenyamanan (x_4).....
12. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *User Friendly* (x_5).....
13. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....
14. Data Regresi Linier Berganda.....
15. Hasil Regression.....
16. Charts Regression.....
17. Tabel r.....
18. Tabel F.....
19. Tabel t.....



ABSTRAKSI

Pada persaingan bank saat ini juga mengalami semakin ketat, seperti inovasi terbaru BCA berusaha untuk terus mencari alternatif-alternatif layanan berbasis teknologi yang dapat memudahkan nasabahnya. Hanya bank-bank yang siap secara teknologi yang memiliki kemampuan bertahan yang lebih dibanding dengan bank-bank yang belum siap secara teknologi. Salah satu teknologi yang berhasil diterapkan didunia perbankan adalah *mobile banking*. Adapun latar belakang penulisan skripsi yaitu untuk mengetahui pengaruh Fasilitas *Mobile banking* BCA Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya. Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalahnya adalah apakah fasilitas *mobile banking* BCA yang terdiri dari memberikan kemudahan, praktis, keamanan, kenyamanan, dan *user friendly* secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya ? Diantara variabel kemudahan, praktis, keamanan, kenyamanan, dan *user friendly* manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya ? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah fasilitas *mobile banking* BCA yang terdiri dari memberikan kemudahan, praktis, keamanan, kenyamanan, dan *user friendly* secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya. Dan untuk mengetahui manakah diantara variabel kemudahan, praktis, keamanan, kenyamanan, dan *user friendly* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya ?

Jenis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah yang aktif dalam bertransaksi dan mempunyai simpanan minimal Rp. 100 juta yang dilakukan dengan secara acak pada bulan Januari 2006. Jenis data, adalah kuantitatif dan kualitatif. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan riset kepustakaan dan lapangan. Pengolahan data dengan uji validitas, uji reliabilitas, pengujian hipotesis dengan uji F, dan uji t. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis data statistik program SPSS 11.0.

Hasil pembahasan uji validitas dan reliabilitas kelima variabel menunjukkan signifikansi dianggap valid. Hasil $F_{hitung} (38,152) > F_{tabel} (2,30)$. Hasil t_{hitung} menunjukkan variabel bebas memberikan kemudahan (x_1), praktis (x_2), keamanan (x_3), kenyamanan (x_4), user friendly (x_5) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} memberikan kemudahan (x_1) ($6,680 > t_{tabel} (1,980)$), nilai t_{hitung} praktis (x_2) ($3,500 > t_{tabel} (1,980)$), nilai t_{hitung} keamanan (x_3) ($2,568 > t_{tabel} (1,980)$), nilai t_{hitung} kenyamanan (x_4) ($2,183 > t_{tabel} (1,980)$), dan nilai t_{hitung} user friendly (x_5) ($3,045 > t_{tabel} (1,980)$). Dari kelima variabel yang diteliti, variabel variabel memberikan kemudahan (x_1) yang berpengaruh dominan karena nilai koefisien regresi 1,472 lebih besar dibandingkan nilai koefisien regresi variabel praktis (x_2) 1,224, user friendly (x_5) sebesar 1,153, keamanan (x_3) 0,923, dan kenyamanan (x_4) 0,492.

