

ABSTRAK

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi khususnya internet yang telah banyak dimanfaatkan oleh banyak orang, E-commercerupakan cara baru dalam melakukan transaksi di internet. Dunia perbankan dalam bersaing untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah berlomba untuk meningkatkan mutu dan kualitas keamanan, jaminan kerahasiaan nasabah, kecepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi terbaru serta pelayanan yang luas dan cepat di Internet Banking.

Pada thesis ini akan diteliti beberapa faktor yang dianggap mempengaruhi loyalitas serta tingkat kepuasan nasabah seperti tingkat keamanan, kemudahan dalam bertransaksi, jaminan kerahasiaan, ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi baru, serta pelayanan yang luas dan cepat. Penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linier berganda dan pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 10.0 for windows.

Data penelitian diperoleh melalui survei dengan menggunakan kuesioner. Lebih dari tujuh ratus responden yang akan dipilih secara random sebagai sampel. Kuesioner disebarkan baik melalui e-mail maupun dikirim via pos atau diantar langsung tanpa dilakukan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas dan tingkat kepuasan pelanggan adalah tingkat keamanan dalam Internet banking, kemudahan dalam bertransaksi, jaminan kerahasiaan terhadap nasabah, ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi terbaru, serta jaringan pelayanan yang luas dan cepat.

Kata Kunci :Keamanan, Kemudahan, Jaminan Kerahasiaan, Ketepatan, Keakuratan, Pelayanan, Loyalitas dan Kepuasan.

DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar.....	
i	
Halaman	Pernyataan
ii	
Persetujuan	Pembimbing
iii	
KATA PENGANTAR.....	
iv	
ABSTRAK.....	
v	
DAFTAR ISI.....	
vi	
DAFTAR TABEL.....	
xi	
DAFTAR GAMBAR.....	
xiv	
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5

	1.3.2 Manfaat Penelitian	
5		
	1.4 Ruang Lingkup Penelitian	
6		
BAB 2	LANDASAN TEORI	7
	2.1 Internet dan E-Commerce	
7		
	2.1.1 Internet	
7		
	2.1.2 E-Commerce	
12		
	2.2 Elektronik Banking	
15	2.3 Loyalitas	
29	2.4 Tingkat Kepuasan Nasabah	
34		
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	
38		
	3.1 Metode Penelitian	
38	3.1.1 Pengumpulan Data	
41		
	3.1.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	
41		

3.1.3	Populasi Dan Sampel	42
3.2	Metode Analisis	43
3.2.1	Model Penelitian	43
3.2.2	Variabel Penelitian	44
3.2.3	Hipotesis Penelitian	48
3.3	Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	49
3.3.1	Pengujian Validitas	49
3.3.2	Reliabilitas	49
3.4	Analisis Statistik	50
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Hasil Survei	
53	4.1.1 Statistik Deskriptif Untuk Variabel Independen	
54		

4.1.2	Statistik Deskriptif Untuk Variabel Dependen	56
4.1.3	Statistik Deskriptif Untuk Faktor Pendukung	56
4.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas	
65 4.2.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas Untuk Faktor Loyalitas (Y1)	66
4.2.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas Untuk Faktor Tingkat Kepuasan Nasabah (Y2)	69
4.2.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas Untuk Faktor Keamanan Bertransaksi (X1)	72
4.2.4	Uji Validitas Dan Reliabilitas Untuk Faktor Kemudahan Dalam Bertransaksi (X2)	75
4.2.5	Uji Validitas Dan Reliabilitas Untuk Faktor Jaminan Kerahasiaan (X3)	77
4.2.6	Uji Validitas Dan Reliabilitas Untuk Faktor Ketepatan Dan Keakuratan Dalam Memperoleh Informasi Terbaru (X4)	79
4.2.7	Uji Validitas Dan Reliabilitas Untuk Faktor Pelayanan Yang	

Luas Dan Cepat (X5)

81

4.3 Uji Hipotesis

84

4.3.1 Uji Hipotesis Loyalitas Nasabah

84

4.3.1.1 Uji Hipotesis Keamanan Bertransaksi Terhadap Loyalitas Nasabah

88

4.3.1.2 Uji Hipotesis Kemudahan Dalam Bertransaksi Terhadap Loyalitas Nasabah

89

4.3.1.3 Uji Hipotesis Jaminan Kerahasiaan Terhadap Loyalitas Nasabah

90

4.3.1.4 Uji Hipotesis Ketepatan Dan Keakuratan Dalam Memperoleh Informasi Baru Terhadap Loyalitas Nasabah

91

4.3.1.5 Uji Hipotesis Pelayanan Yang Luas Dan Cepat Terhadap Loyalitas Nasabah ..

92

4.3.2	Uji Hipotesis Tingkat Kepuasan Nasabah	94
4.3.2.1	Uji Hipotesis Keamanan Bertransaksi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	98
4.3.2.2	Uji Hipotesis Kemudahan Dalam Bertransaksi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	99
4.3.2.3	Uji Hipotesis Jaminan Kerahasiaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	100
4.3.2.4	Uji Hipotesis Ketepatan Dan Keakuratan Dalam Memperoleh Informasi Terbaru Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	101
4.3.2.5	Uji Hipotesis Pelayanan Yang Luas Dan Cepat Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	102
4.4	Pembahasan.....	106
4.4.1	Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking	107
4.4.2	Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking	109

BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	
		111
	5.1 Kesimpulan.....	
		111
	5.2 Saran.....	
		113
	DAFTAR ACUAN	
		116
	DAFTAR PUSTAKA	
		119
	LAMPIRAN	L-
		1
	RIWAYAT HIDUP	