

**BAB IV**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA PERBANKAN SECARA *ONLINE***  
**MELALUI *INTERNET BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH**  
**BANK SYARIAH MANDIRI KCP RANCAEKEK**

**4.1 Kualitas Layanan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek**

Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pihak Bank khususnya produk jasa *Internet Banking* menyadari bahwa kualitas layanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Dengan adanya pelayanan yang disebutkan di atas diharapkan dapat menyebabkan nasabah Bank Syariah Mandiri terutama pengguna jasa *BSM Net Banking* menjadi loyal dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek.

**4.1.1 Karakteristik Responden**

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	61	61,0	61,0	61,0
Valid Wanita	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Tabel 4.1 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Jenis Kelamin”. Mayoritas adalah responden “Pria”, yaitu sebanyak 61 orang atau 61,0% sedangkan Wanita adalah sebanyak 39 orang atau 39,0%.

**Tabel 4.2**  
**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30 Tahun	41	41,0	41,0	41,0
31-40 Tahun	43	43,0	43,0	84,0
41-50 Tahun	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4.2 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Usia”. Mayoritas responden berusia “31- 40 Tahun”, yaitu sebanyak 43 orang atau 43,0%, Sedangkan paling sedikit adalah responden berusia “41-50 Tahun” yaitu sebanyak 16 orang atau 16,0%.

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	18	18,0	18,0	18,0
Diploma	32	32,0	32,0	50,0
Valid S1	38	38,0	38,0	88,0
S2	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4.3 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Pendidikan Terakhir”. Mayoritas responden yang berlatar pendidikan “S1”, yaitu sebanyak 38 orang atau 38,0%, Sedangkan paling sedikit adalah responden berlatar pendidikan “S2” yaitu sebanyak 12 orang atau 12,0%.

**Tabel 4.4**  
**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	10	10,0	10,0	10,0
PNS	37	37,0	37,0	47,0
Valid Pegawai Swasta	33	33,0	33,0	80,0
Wiraswasta	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4.4 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Pekerjaan”. Mayoritas responden bekerja sebagai “PNS”, yaitu sebanyak 37 orang atau 37,0%, Sedangkan paling sedikit adalah bekerja sebagai “Pelajar/Mahasiswa” yaitu sebanyak 10 orang atau 10,0%.

**Tabel 4.5**  
**Pendapatan Perbulan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<1.700.000	9	9,0	9,0	9,0
>=1.700.000-10.000.000	45	45,0	45,0	54,0
Valid >=10.000.000-25.000.000	27	27,0	27,0	81,0
>=25.000.000-50.000.000	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4.5 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Pendapatan Perbulan”. Mayoritas responden mempunyai pendapatan setiap bulan “ $\geq 1.700.000-10.000.000$ ”, yaitu sebanyak 45 orang atau 45,0%, Sedangkan paling sedikit responden mempunyai pendapatan setiap bulan “ $< 1.700.000$ ” yaitu sebanyak 9 orang atau 9,0%.

**Tabel 4.6**  
**Rata-rata menggunakan *Net Banking* dalam 1 bulan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	9	9,0	9,0	9,0
1-3 Kali	25	25,0	25,0	34,0
4-6 Kali	19	19,0	19,0	53,0
7-10 Kali	35	35,0	35,0	88,0
>10 Kali	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4.6 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Rata-rata menggunakan *Net Banking* dalam 1 bulan”. Mayoritas responden menggunakan net Banking “7-10 Kali”, yaitu sebanyak 35 orang atau 35,0%, Sedangkan paling sedikit adalah “Tidak Pernah” yaitu sebanyak 9 orang atau 9,0%.

**Tabel 4.7**  
**Lama menjadi nasabah BSM**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<1 Tahun	12	12,0	12,0	12,0
1-3 Tahun	42	42,0	42,0	54,0
Valid 3-5 Tahun	27	27,0	27,0	81,0
5-10 Tahun	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4.7 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Lama menjadi nasabah BSM”. Mayoritas responden menjadi nasabah BSM selama “1-3 Tahun”, yaitu sebanyak 42 orang atau 42,0%, Sedangkan paling sedikit adalah “<1 Tahun” yaitu sebanyak 12 orang atau 12,0%.

**Tabel 4.8**  
**Lama menggunakan BSM Net Banking**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<1 Tahun	23	23,0	23,0	23,0
1-2 Tahun	31	31,0	31,0	54,0
Valid 3-4 Tahun	27	27,0	27,0	81,0
4-5 Tahun	15	15,0	15,0	96,0
>5 Tahun	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4.8 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Lama menggunakan BSM Net Banking”. Mayoritas responden menggunakan BSM Net Banking selama “1-2 Tahun”, yaitu sebanyak 31 orang atau 31,0%, Sedangkan paling sedikit adalah “>5 Tahun” yaitu sebanyak 4 orang atau 4,0%.

**Tabel 4.9**  
**Selain menjadi nasabah BSM**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BNI	21	21,0	21,0	21,0
BRI	32	32,0	32,0	53,0
Mandiri	13	13,0	13,0	66,0
BRIS	14	14,0	14,0	80,0
BCA	9	9,0	9,0	89,0
BTN	5	5,0	5,0	94,0
BJB	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.9 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan “Selain menjadi nasabah BSM”. Mayoritas responden menjadi nasabah di bank “BRI”, yaitu sebanyak 32 orang atau 32,0%, Sedangkan paling sedikit adalah BTN” yaitu sebanyak 5 orang atau 5,0%.

#### 4.1.2 Tanggapan Responden

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari lapangan untuk tahap selanjutnya adalah menganalisa tanggapan dari responden. Dari tahapan ini juga digolongkan ke dalam beberapa bagaian, diantaranya pengklasifikasi tanggapan responden, dan pembobotannya. Variabel Kualitas layanan *Internet Banking* dan Loyalitas Nasabah terungkap melalui jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada kuesioner.

Variabel Kualitas layanan *Internet Banking* diukur menggunakan 17 butir pernyataan dan Loyalitas Nasabah terungkap terdiri dari 4 butir pernyataan. Untuk

mengetahui gambaran tentang variabel tersebut maka dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan data terbesar dan data terkecil

$$\text{Data terbesar} = 100 \times 5 \text{ (nilai tertinggi)} = 500$$

$$\text{Data terkecil} = 50 \times 1 \text{ (nilai terendah)} = 50$$

2. Menentukan jangkauan (R)

$$R = \text{data terbesar} - \text{data terkecil}$$

$$R = 500 - 50 = 450$$

3. Menentukan banyaknya kelas (k)

Pada penelitian ini menggunakan skala *likert*, sehingga kelas yang digunakannya pun berdasarkan skala tersebut, yang terdiri dari 5 (lima) jawaban, sehingga dalam menentukan kelas juga akan mengikuti dari banyaknya jawaban dan dalam hal ini maka kelasnyapun menjadi 5 (lima).

4. Membuat panjang interval kelas (int)

$$\text{Int} = \frac{450}{5} = 90$$

5. Membuat tabel rentang klasifikasi:

**Tabel 4.10**  
**Rentang Klasifikasi Variabel**

No	Lebar Interval	Kategori	
		X	Y
1	100-190	Tidak Baik	Tidak Baik
2	191-280	Kurang Baik	Kurang Baik
3	281-370	Cukup	Cukup
4	371-460	Baik	Baik
5	461-550	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber : data olahan, 2015

Pada Variabel Kualitas layanan *Internet Banking* terdiri dari 17 (tujuh belas) pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Layanan *Internet Banking* yang dalam pengambilan datanya menggunakan kuisioner. Indikator tersebut dituangkan ke dalam item pertanyaan untuk setiap indikator. Item-item pertanyaan untuk variabel Kualitas Layanan *Internet Banking* adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Tampilan Website Di Desain Secara Menarik, Jelas Dan Informatif**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	67	67,0	335
Setuju	4	33	33,0	132
Ragu-ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		100	100	467

Sumber: Data primer yang diolah, 2015



Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai tampilan website di desain secara menarik, jelas dan informatif sebanyak 67 orang (67,0%), kemudian 33 orang (33,0%) menyatakan setuju.

**Tabel 4.12**  
**Website BSM Net Banking dapat diakses dengan cepat**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	43	43,0	215
Setuju	4	48	48,0	192
Ragu-ragu	3	1	1,0	3
Tidak Setuju	2	8	8	16
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	426

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai Website BSM Net Banking dapat diakses dengan cepat sebanyak 48 orang (48,0%), kemudian 1 orang (1,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 43 orang (43,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.13**  
**Layanan *contact centre* 24 jam berjalan secara efektif**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	25	25,0	125
Setuju	4	43	43,0	172
Ragu-ragu	3	18	18,0	54
Tidak Setuju	2	10	10,0	20
Sangat Tidak Setuju	1	4	4,0	4
Jumlah		100	100	375

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai Layanan *contact centre* 24 jam berjalan secara efektif sebanyak 43 orang (43,0%), kemudian 18 orang (18,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 25 orang (25,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.14**  
**Biaya BSM *Net Banking* murah**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	34	34,0	170
Setuju	4	57	57,0	228
Ragu-ragu	3	1	1,0	3
Tidak Setuju	2	8	8,0	16
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	417

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai Biaya BSM Net Banking murah sebanyak 57 orang (57,0%), kemudian 1 orang (1,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 34 orang (34,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.15**  
**Proses transfer cepat antar rekening BSM**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	60	60,0	300
Setuju	4	40	40,0	160
Ragu-ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	460

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai Proses transfer cepat antar rekening BSM sebanyak 60 orang (60,0%), kemudian 40 orang (40,0%) menyatakan setuju.

**Tabel 4.16**  
**Proses transfer cepat antar bank lewat ATM Bersama**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Presentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	35	35,0	175
Setuju	4	52	52,0	208
Ragu-ragu	3	9	9,0	27
Tidak Setuju	2	4	4,0	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	418

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai Proses transfer cepat antar bank lewat ATM Bersama sebanyak 52 orang (52,0%), kemudian 9 orang (9,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 35 orang (35,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.17**  
**Proses pembayaran tagihan PLN cepat**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	29	29,0	145
Setuju	4	49	49,0	196
Ragu-ragu	3	13	13,0	39
Tidak Setuju	2	9	9,0	18
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	398

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai Proses pembayaran tagihan PLN cepat sebanyak 49 orang (49,0%), kemudian 13 orang (13,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 29 orang (29,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.18**  
**Proses pembayaran premi asuransi cepat**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Presentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	24	24,0	120
Setuju	4	44	44,0	176
Ragu-ragu	3	20	20,0	60
Tidak Setuju	2	11	11,0	22
Sangat Tidak Setuju	1	1	1,0	1
Jumlah		100	100	379

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas layanan *Internet Banking* mengenai Proses pembayaran premi asuransi cepat sebanyak 44 orang (44,0%), kemudian 20 orang (20,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 24 orang (24,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.19**  
**BSM Net banking memproses setiap transaksi dengan tepat**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	31	31,0	155
Setuju	4	59	59,0	236
Ragu-ragu	3	10	10,0	30
Tidak Setuju	2	0		0
Sangat Tidak Setuju	1	0		0
Jumlah		100	100	421

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai BSM Net banking memproses setiap transaksi dengan tepat sebanyak 59 orang (59,0%), kemudian 10 orang (10,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 31 orang (31,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.20**  
**Ketepatan transaksi menggunakan BSM Net Banking sangat baik**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	41	41,0	205
Setuju	4	55	55,0	220
Ragu-ragu	3	4	4,0	12
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	425

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai Ketepatan transaksi menggunakan BSM Net Banking sangat baik sebanyak 55 orang (55,0%), kemudian 4 orang (4,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 41 orang (41,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.21**  
**BSM Net Banking dapat digunakan selama 24 jam**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	36	36,0	180
Setuju	4	47	47,0	188
Ragu-ragu	3	10	10,0	30
Tidak Setuju	2	7	7,0	14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	412

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai BSM Net Banking dapat digunakan selama 24 jam sebanyak 47 orang (47,0%), kemudian 10 orang (10,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 36 orang (36,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.22**  
**BSM Net Banking dapat digunakan dimanapun**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	65	65,0	325
Setuju	4	35	35,0	140
Ragu-ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		100	100	465

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* BSM Net Banking dapat digunakan dimanapun sebanyak 65 orang (65,0%) dan 35 orang (35%) yang menyatakan setuju.

**Tabel 4.23**  
**Tidak perlu antri di Bank**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	61	61,0	305
Setuju	4	39	39,0	156
Ragu-ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		100	100	461

Sumber: Data primer yang diolah, 2015



Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai Tidak perlu antri di Bank sebanyak 61 orang (61,0%) dan 39 orang (39,0%) yang menyatakan setuju.

**Tabel 4.24**  
**Transaksi dengan BSM Net Banking tepat waktu**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	28	28,0	140
Setuju	4	53	53,0	212
Ragu-ragu	3	11	11,0	33
Tidak Setuju	2	8	8,0	16
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	401

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai Transaksi dengan BSM Net Banking tepat waktu sebanyak 53 orang (53,0%), kemudian 11 orang (11,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 28 orang (28%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.25**  
**BSM Net Banking memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	70	70,0	350
Setuju	4	30	30,0	120
Ragu-ragu	3	0	0	0

Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	470

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai BSM Net Banking memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan sebanyak 70 orang (70,0%) dan 30 orang (30,0%) yang menyatakan setuju.

**Tabel 4.26**  
**BSM Net Banking menjaga kerahasiaan data nasabah**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	47	47,0	235
Setuju	4	43	43,0	172
Ragu-ragu	3	10	10,0	30
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	406

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa Kualitas layanan *Internet Banking* mengenai BSM Net Banking menjaga kerahasiaan data nasabah sebanyak 47 orang (47,0%), kemudian 10 orang (10,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 43 orang (43,0%) yang menyatakan setuju.

**Tabel 4.27**  
**BSM Net Banking memberikan keamanan dalam bertransaksi**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	38	38,0	190
Setuju	4	59	59,0	236
Ragu-ragu	3	3	3,0	9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	435

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* mengenai BSM Net Banking memberikan keamanan dalam bertransaksi sebanyak 59 orang (59,0%), kemudian 3 orang (3,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 38 orang (38,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel. 4.28**  
**Kualitas Pelayanan *Internet Banking***

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Tampilan website di desain secara menarik, jelas dan informative	467	Sangat Baik
2	Website BSM Net Banking dapat diakses dengan cepat	426	Baik
3	Layanan contact centre 24 jam berjalan secara efektif	375	Baik

4	Biaya BSM Net Banking murah	417	Baik
5	Proses transfer cepat antar rekening BSM	460	Baik
6	Proses transfer cepat antar bank lewat ATM Bersama	418	Baik
7	Proses pembayaran tagihan PLN cepat	398	Baik
8	Proses pembayaran premi asuransi cepat	379	Baik
9	BSM Net banking memproses setiap transaksi dengan tepat	421	Baik
10	Ketepatan transaksi menggunakan BSM Net Banking sangat baik	425	Baik
11	BSM Net Banking dapat digunakan selama 24 jam	412	Baik
12	BSM Net Banking dapat digunakan dimanapun	465	Sangat Baik
13	Tidak perlu antri di Bank	461	Sangat Baik
14	Transaksi dengan BSM Net Banking tepat waktu	401	Baik
15	BSM Net Banking memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan	470	Sangat Baik
16	BSM Net Banking menjaga kerahasiaan data nasabah	406	Baik
17	BSM Net Banking memberikan keamanan dalam bertransaksi	435	Baik
Total		7.236	
Rata-rata		425,64	Baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.31 tersebut diatas menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan variabel Kualitas Layanan *Internet Banking* sebesar 425,64 termasuk pada kriteria baik berada di interval 371 - 460.

#### 4.2 Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek

Nasabah merupakan kunci utama bagi Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, oleh karena itu Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek selalu meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yang akhirnya akan membuat nasabah menjadi loyal.

Pada variabel Y ( Loyalitas Nasabah) terdiri dari 4 (empat) pertanyaan yang digunakan untuk mengukur Loyalitas Nasabah yang dalam pengambilan datanya menggunakan kuisioner. Hasil dari item-item pertanyaan tersebut akan diberi nilai bobot yang sesuai ukuran sebenarnya pada lapangan. Dan untuk penjelasannya akan dijelaskan berikut ini :

**Tabel 4.29**  
**Akan menggunakan kembali *Internet Banking* secara berulang**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	33	33,0	165
Setuju	4	51	51,0	204
Ragu-ragu	3	10	10,0	30
Tidak Setuju	2	6	6,0	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	411

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Loyalitas Nasabah mengenai Akan menggunakan kembali Internet Banking secara berulang sebanyak 51 orang (51,0%), kemudian 10 orang (10,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 33 orang (33,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.30**  
**Hanya menggunakan Internet Banking dari BSM**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	30	30,0	150
Setuju	4	36	36,0	144
Ragu-ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	30	30,0	60
Sangat Tidak Setuju	1	4	4,0	4
Jumlah		100	100	358

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Loyalitas Nasabah mengenai Hanya menggunakan Internet Banking dari BSM sebanyak 72 orang (72,0%), kemudian 4 orang (4,0%) menyatakan sangat tidak setuju, dan 30 orang (30,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.31**  
**Bersedia menceritakan layanan *Internet Banking* BSM kepada orang lain**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	33	33,0	165
Setuju	4	62	62,0	248
Ragu-ragu	3	3	3,0	9
Tidak Setuju	2	2	2,0	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	426

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Loyalitas Nasabah mengenai Bersedia menceritakan layanan *Internet Banking* BSM kepada orang lain sebanyak 62 orang (62,0%), kemudian 3 orang (3,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 33 orang (33,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.32**  
**Akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk *Internet Banking* dari BSM**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Setuju	5	30	30,0	150
Setuju	4	61	61,0	244
Ragu-ragu	3	7	7,0	21
Tidak Setuju	2	2	2,0	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		100	100	419

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Loyalitas Nasabah mengenai Akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk *Internet Banking* dari BSM sebanyak 61 orang (61,0%), kemudian 7 orang (7,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 30 orang (30,0%) yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel. 4.33**  
**Loyalitas Nasabah**

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Akan menggunakan kembali <i>Internet Banking</i> secara berulang	411	Baik
2	Hanya menggunakan <i>Internet Banking</i> dari BSM	358	Baik
3	Bersedia menceritakan layanan <i>Internet Banking</i> BSM kepada orang lain	426	Baik
4	Akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk <i>Internet Banking</i> dari BSM	419	Baik
Total		1614	
Rata-rata		403,5	Baik

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan tabel 4.36 tersebut diatas menunjukan bahwa rata-rata keseluruhan loyalitas nasabah sebesar 403,5 termasuk pada kriteria baik berada di interval 371 - 460.



### 4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Perbankan Secara *Online* Melalui *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Raancaekek

#### 4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Uji validasi ditujukan untuk menguji sejauh mana alat ukur dalam hal ini kuesioner mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validasi dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item skor dengan total skor. Untuk mendapatkan data ini, penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri pengguna *Internet Banking* sebanyak 100 responden, dengan memberikan 30 pernyataan untuk mengukur tingkat validitas dan reliabilitas dari seluruh pernyataan.

**Tabel 4.34**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan *Internet Banking***

No	Nilai Korelasi	Sig (1 tailed)	Tingkat Sign	Keterangan
1	0,534	0,000	0,05	Valid
2	0,422	0,000	0,05	Valid
3	0,534	0,000	0,05	Valid
4	0,656	0,000	0,05	Valid
5	0,480	0,000	0,05	Valid
6	0,456	0,000	0,05	Valid
7	0,659	0,000	0,05	Valid
8	0,663	0,000	0,05	Valid
9	0,579	0,000	0,05	Valid

10	0,658	0,000	0,05	Valid
11	0,567	0,000	0,05	Valid
12	0,488	0,000	0,05	Valid
13	0,474	0,000	0,05	Valid
14	0,378	0,000	0,05	Valid
15	0,520	0,000	0,05	Valid
16	0,580	0,000	0,05	Valid
17	0,687	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

**Tabel 4.35**  
**Uji Validitas Loyalitas Nasabah**

No	Nilai Korelasi	Sig (1 tailed)	Tingkat Sign	Keterangan
1	0,573	0,000	0,05	Valid
2	0,819	0,000	0,05	Valid
3	0,570	0,000	0,05	Valid
4	0,589	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Dengan membandingkan nilai sig (*1tailed*) dengan tingkat signifikansi 5%, dan ternyata nilai sig lebih kecil dari 5%, maka semua daftar pertanyaan di variabel X dan Y tersebut valid.

#### **b. Uji reliabilitas**

Analisis reliabilitas merupakan salah satu ciri utama instrumen pengukuran yang baik. Reliabilitas sering disebut juga sebagai keterpercayaan, keandalan,

kejegan, konsisten dan sebagainya, namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach*, dengan kriteria besarnya koefisien reliabilitas minimal harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,60 yang berarti bahwa secara keseluruhan alat ukur telah memiliki konsistensi internal yang dapat diandalkan.

**Tabel 4.36**  
**Nilai Reliabilitas**

Koefisien Reliabilitas	Nilai	Reliabel
Kualitas Pelayanan Internet Banking	0,734	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,614	Reliabel

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Nilai reliabilitas memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur termasuk pada kategori berkorelasi kuat untuk kedua variabel karena nilainya lebih besar dari 0,6

#### **4.5.1 Analisis Regresi**

##### **a. Korelasi Antara Variabel Kualitas Layanan Internet Banking Dengan Variabel Loyalitas Nasabah**

Adapun hasil pengukuran besarnya hubungan terdapat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.37**  
**Korelasi Antara Variabel Kualitas layanan *Internet Banking***  
**Dengan Variabel Loyalitas Nasabah**

		Correlations	
		Loyalitas Nasabah	Kualitas Pelayanan Internet Banking
Pearson Correlation	Loyalitas Nasabah	1,000	,447
	Kualitas layanan Internet Banking	,447	1,000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Nasabah	.	,000
	Kualitas layanan Internet Banking	,000	.
N	Loyalitas Nasabah	100	100
	Kualitas layanan Internet Banking	100	100

Dari hasil perhitungan, didapat koefisien korelasi antara kualitas pelayanan *internet banking* dengan loyalitas nasabah  $r = 0.447$ , ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas layanan *internet banking* dengan loyalitas nasabah. Jika diinterpretasikan menurut Nunung<sup>50</sup> maka eratnya korelasi kualitas pelayanan *internet banking* dengan loyalitas nasabah adalah cukup kuat karena berada diantara 0,25 - 0,5 yaitu berada pada 0,942 dan arahnya positif ini berarti apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan *internet banking* maka loyalitas nasabah juga akan meningkat.

<sup>50</sup> Nunung Nurhayati, *Model Praktikum Statistik Penelitian dengan SPSS*, Lab. Akutansi Fakultas Ekonomi, 2013, hlm. 93

## b. Korelasi Determinansi

Besarnya sumbangan atau peranan variabel kualitas layanan *internet banking* dengan loyalitas nasabah dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinansi (KD).

**Tabel 4.38**  
Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,447 <sup>a</sup>	,200	,191	2,177

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan *Internet Banking*

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Koefisien determinasinya (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,200 atau sebesar 20,0% diperoleh dari hasil ( $r^2 \times 100\% = 0,447^2 \times 100\% = 20,0\%$ ), artinya variabel Kualitas Layanan *Internet Banking* dipengaruhi oleh variabel Loyalitas Nasabah sebesar 20,0% dan sisanya 80,0% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## c. Analisis Regresi Variabel Kualitas Layanan *Internet Banking* Dengan Variabel Loyalitas Nasabah

Berdasarkan besaran koefisien pada tabel lampiran hasil analisis, maka model regresi yang terbentuk dinyatakan sebagai berikut :

**Tabel 4.39**  
**Koefisien Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,939	1,218		1,592	,115
1 Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i>	,203	,041	,447	4,942	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Dari tabel tersebut juga diperoleh persamaan regresi adalah:

$$\text{Loyalitas Nasabah} = 1,939 + 0,203$$

Konstanta sebesar 1,939 artinya jika untuk variable Kualitas Layanan *Internet Banking* bernilai nol maka nilai Loyalitas Nasabah adalah sebesar 0,203.

#### 4.5.2 Pengujian Hipotesis

Analisis ini untuk menguji hipotesis bahwa variabel variabel Kualitas Layanan *Internet Banking* memiliki pengaruh nyata terhadap variabel Loyalitas Nasabah .

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah

H<sub>a</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah.

**Tabel 4.40**  
**Uji t hitung Variabel Kualitas Layanan *Internet Banking***  
**Dengan Variabel Loyalitas Nasabah**

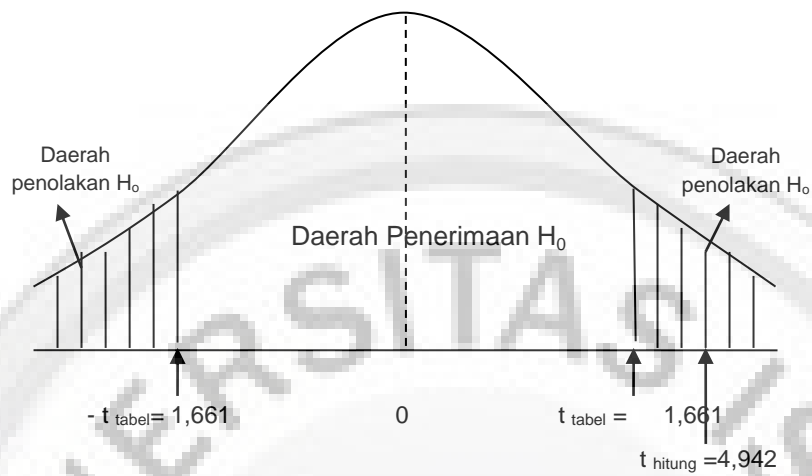
Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,939	1,218		1,592	,115
	Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i>	,203	,041	,447	4,942	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah  
T tabel = 1,661

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Dari hasil tersebut dapat dilihat dari tabel output di atas ternyata  $t_{hitung}$  adalah 4,942, sedangkan  $t_{tabel}$  untuk taraf nyata sebesar 5% dan derajat bebas  $(n-2) = 98$ , maka diperoleh  $t_{(0,05, 98)} = 1,661$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $4,942 > 1,661$ ), sehingga disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan *Internet Banking* Dengan Loyalitas Nasabah



Gambar 4.1

**Kurva Uji-t Dua Pihak Variabel Kualitas Layanan *Internet Banking* Dengan Variabel Loyalitas Nasabah**