

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan ridho – Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan tepat waktu.

Adapun penyusunan laporan berjudul “ **Pengaruh Kualitas jasa Perbankan dengan Menggunakan *Internet Banking* Terhadap *Loyalitas* Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk Kantor Cabang Dayeuh Kolot Bandung Tahun 2014** ”dan dengan tema *Service Quality*, dimaksudkan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca mengenai kualitas jasa langsung yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk Cabang Dayeuh kolot Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Pada penulisan laporan tugas akhir ini dan proses penyusunannya, penulis banyak mendapat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak , untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kehidupan bagi penulis agar dapat menjadi orang yang berguna untuk orang lain.
2. Dosen Pembimbing, Ibu Fanni Husnul H, SE., MM yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu pengetahuan, saran dan masukan kepada penulis dalam proses penulisan serta penyusunan laporan tugas akhir ini.
3. Kedua orang tuaku tercinta, Suparmat dan Yani Heryani yang selalu memberi nasehat, semangat dan motivasi agar penulis menjadi orang yang berhasil.
4. Seluruh anggota keluargaku yang memberikan nasihat serta masukannya yang berguna.
5. Bapak Cahyadi, selaku pimpinan diperusahaan, atas bimbingan, saran, diskusi selama penulis melaksanakan kegiatan penelitian dan penyusunan laporan.

6. Seluruh Karyawan PT.Bank Negara Indonesia, khususnya BNI Cabang Dayeuh Kolot Bandung yang membantu penulis dalam memberikan informasi dan ilmu dalam kegiatan pelaksanaan penelitian tugas akhir.
7. Kepada teman saya Atira Ridwan yang telah memberikan semangat , masukan dan motivasi.
8. Teman – teman angkatan 2011 manajemen Pemasaran dan semuanya. Terima kasih atas bantuan kalian selama ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan agar laporan praktika kerja tugas akhir ini dapat bermamfaat bagi kita semua.Amin.

Bandung, September 2014

Siti Hania Maria

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi.....	1
1.1.1 Profil Umum PT. Bank Negara Indonesia	1
1.1.2 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia.....	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.	4
1.1.4 Bidang Usaha	4
1.1.5 Struktur Organisasi.....	5
1.1.6 Produk dan Layanan PT. Bank Negara Indonesia.....	5
1.2 Latar Belakang Objek Observasi.	6
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	10
BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN	11
2.1 Relevansi Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.	11
2.1.3 Pengertian Bauran Pemasaran.....	12
2.1.4 Pengertian Jasa	13
2.1.5 Macam – Macam Jasa	14

2.1.6	Pengertian Kualitas Jasa	15
2.1.7	Pengertian Bank	16
2.1.8	Produk Bank.....	16
2.1.9	Pengertian <i>Internet Banking</i>	17
2.1.10	Pengertian Loyalitas	17
2.1.11	Tahapan Petumbuhan Loyalitas Konsumen	18
2.1.12	Tipe-Tipe Loyalitas Pelanggan	19
2.1.13	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	20
2.1.14	Kerangka Pemikiran	21
2.1.15	Penelitian Terdahulu.....	21
2.2	Metode Penelitian	24
2.2.1	Objek Penelitian	24
2.2.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	24
2.2.3	Jenis dan Sumber data	24
2.2.4	Populasi dan Sampel Penelitian	24
2.2.5	Skala Pengukuran.....	26
2.2.6	Teknik Pengumpulan Data	26
2.2.7	Uji Data.....	27
2.2.8	Metode Analisis Data	29
2.2.9	Variabel Operasional	31
2.3	Pembahasan.....	35
2.3.1	Deskripsi Responden.....	35
2.3.2	Hasil Pengujian Data	38
2.3.3	Pelaksanaan Kualitas Jasa pada PT. BNI	41
2.3.4	Pelaksanaan Loyalitas Nasabah di PT. BNI	44
2.3.5	Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan dengan Menggunakan <i>Internet Banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Dayeuh Kolot Bandung.....	45
BAB III SIMPULAN DAN SARAN		51
3.1	Kesimpulan	51
3.2	Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat <i>E-Channel Internet Banking</i> di Indonesia	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.2	Interprestasi Koefisien Korelasi	30
Tabel 2.3	Operasional variabel	31
Tabel 2.4	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	35
Tabel 2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 2.7	Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel 2.8	Karakteristik Responden Pendapatan	37
Tabel 2.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa Menggunakan <i>Intenet Banking</i> PT. BNI....	38
Tabel 2.9	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Jasa Menggunakan <i>Internet Banking</i>	38
Tabel 2.10	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah PT. BNI.....	39
Tabel 2.10	Hasil Uji Reliabilitas terhadap Loyalitas Nasabah PT.BNI.....	39
Tabel 2.11	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	39
Tabel 2.12	Pelaksanaan Kualitas Jasa Menggunakan <i>Internet Banking</i> PT. BNI	41
Tabel 2.13	Klasifikasi Presentase	43
Tabel 2.14	Pelaksanaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI.....	44
Tabel 2.15	<i>Model Summary</i>	45
Tabel 2.16	<i>Coefficient a</i>	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	3
Gambar 1.2	Struktur Organisasi PT. BNI	5
Gambar 1.3	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (statistik)	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	2
Gambar 2.2	<i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	40
Gambar 2.3	Posisi Variabel Kualitas Jasa Perbankan Menggunakan Internet Banking PT. BNI	43
Gambar 2.4	Posisi Variabel Loyalitas Nasabah PT. BNI.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembaran Pembimbing Laporan Tugas akhir
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kualitas Jasa dan Loyalitas nasabah
- Lampiran 4 Tabel Nilai r Product Moment
- Lampiran 5 Tabel Distribusi t

