

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *SMS BANKING*  
PADA BANK BNI DI KABUPATEN SRAGEN**



**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**EDY PRIYONO**  
**B 200 090 161**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SMS BANKING PADA BANK BNI DI  
KABUPATEN SRAGEN

Yang ditulis oleh :


**EDY PRIYONO**  
**B 200 090 161**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Surakarta, 30 Juli 2015  
Pembimbing

  
(Dr. Noer Sasongko, SE., M.Si., Ak.)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
(Dr. H. Triyono, SE., M.Si.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **EDY PRIYONO**  
NIRM : **B 200 090 161**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN SMS  
BANKING PADA BANK BNI DI  
KABUPATEN SRAGEN**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **30 Juli 2015**

Yang membuat pernyataan,



## MOTTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.  
**(QS. Al-Insyirah : 5-8)**

Dan (ingatlah) Zakaria, tatkala ia menyeru Tuhannya : “Ya Tuhanku janganlah Engkau membiarkan aku hidup seorang diri dan Engkaulah Waris Yang Paling Baik.  
**(QS. Al-Anbiyaa : 89)**

Kita berdoa ketika kita mendapat kesusahan dan kesulitan, mestinya kita juga berdoa kita mendapatkan kebahagiaan dan saat rejeki melimpah.  
(Kahlil Gibran)

Tiada keyakinanlah yang membuat orang takut akan tantangan,dan saya percaya pada diri saya sendiri.  
(Muhamad Ali)

Wisuda setelah 12 semester merupakan kesuksesan yang tertunda.  
Lebih baik terlambat daripada tidak sama sekali.  
Saya datang,saya bimbingan,saya ujian,saya revisi,dan saya menang  
(alhamdulillah).

## **PERSEMBAHAN**

**Yang Utama Dari Segalanya:**

**Sembah sujud syukur kepada Allah SWT,atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.**

**Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad**

**SAW.**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang Tua dan keluarga ;sebagai tanda bakti,hormat,dan rasa terima kasih yang tiada terhingga atas segala dukungan dan cinta kasih yang tak terbatas.
2. Untuk wanita yang tercinta : Merry Ardiyana,yang memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Untuk teman-teman yang telah membantu dan mendoakan:Safri,Arfian,Aliga,Purwatanza,dan semua sobat dimana pun kalian berada.
4. Dosen Pembimbing Akirku ; Bapak Noer Sasongko ,SE,MSi,Ak yang telah membantu,mengajari dan menasehati,terima kasih pak.
5. Seluruh dosen pengajar,staf akademik dan semua pihak yang sudah membantu.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas nasabah SMS *Banking* pada Bank BNI di Kabupaten Sragen. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Bank untuk dapat membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi moderating dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Populasi dari penelitian ini adalah pengguna SMS *Banking* pada Bank BNI di Kabupaten Sragen yang berjumlah 41.765 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah Bank BNI di Kabupaten Sragen yang menggunakan SMS *Banking*. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara non probability sampling dengan *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna SMS *Banking* pada Bank BNI di Kabupaten Sragen, sehingga  $H_1$  diterima; Keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna SMS *Banking* pada Bank BNI di Kabupaten Sragen, sehingga  $H_2$  diterima; Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna SMS *Banking* pada Bank BNI di Kabupaten Sragen, sehingga  $H_3$  diterima; Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna SMS *Banking* pada Bank BNI di Kabupaten Sragen, sehingga  $H_4$  diterima; Empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna SMS *Banking* pada Bank BNI di Kabupaten Sragen, sehingga  $H_5$  diterima.

Kata kunci : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, loyalitas.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SMS BANKING PADA BANK BNI DI KABUPATEN SRAGEN”**.

Dalam penulisan ini, penulis mengalami banyak rintangan dan permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun berkat bimbingan, bantuan moral ataupun materiil, serta saran dari semua pihak yang tidak henti-hentinya memberi semangat. Sehingga tidak ada salahnya dengan kerendahan hati serta perasaan yang tulus dari hati terdalam, penulis memberikan penghargaan berupa ucapan terima kasih atas berbagai bantuan yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan studi sampai terselesaikannya penyusunan penulisan ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak memberikan kemudahan kepada penulis dalam proses perkuliahan serta menyelesaikan semua ini.
2. Bapak Zulfikar, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Wahyono, MA., Ak., selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberi nasehat dan bimbingan selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Noer Sasongko, SE., M.Si., Ak., selaku Pembimbing Skripsi yang telah sabar serta tidak pernah lelah memberikan motivasi, bimbingan, arahan, untuk membantu penyusunan skripsi.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas segala ilmu, bimbingannya kepada penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh staff serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak membantu segala kepentingan penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua Orangtua ku yang telah mengajari, membimbing, memberikan kepercayaan, kasih sayang sepanjang masa, jerih payahnya dalam bekerja untuk dapat mencukupi, memenuhi segala keinginan, kebutuhan serta menyekolahkan penulis sampai sekarang ini.
8. Segenap keluarga besar yang selalu memberikan perhatian, semangat serta doa-doanya.
9. Teman-temanku FE UMS Progdi Akuntansi Angkatan 2009.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebbaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 30 Juli 2015

Penulis



**EDY PRIYONO**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pengertian, Fungsi, dan Kegiatan Bank .....	7
B. Konsep Pemasaran Bank.....	11
C. Kualitas Jasa dan Loyalitas Pelanggan .....	15

	D. Pengertian <i>Electronic Banking</i> .....	24
	E. Layanan SMS <i>Banking</i> .....	25
	F. Rerangka Teoritis .....	27
BAB III	METODE PENELITIAN .....	34
	A. Tempat dan Obyek Penelitian .....	34
	B. Jenis dan Sumber Data .....	34
	C. Metode Pengumpulan Data .....	35
	D. Populasi dan Metode Penarikan Sampel .....	35
	E. Definisi Operasional Variabel.....	36
	F. Metode Analisa Data.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
	A. Deskripsi Data Penelitian.....	46
	B. Hasil Penelitian .....	47
	C. Pembahasan.....	65
BAB V	PENUTUP.....	73
	A. Kesimpulan .....	73
	B. Keterbatasan Penelitian.....	73
	C. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Kriteria Pengambilan Sampel .....	46
Tabel IV. 2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel IV. 3	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel IV. 4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel IV. 5	Distribusi Responden Berdasarkan Pengalaman Pengguna.....	50
Tabel IV. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	51
Tabel IV. 7	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	51
Tabel IV. 8	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )...	52
Tabel IV. 9	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	52
Tabel IV. 10	Hasil Uji Validitas Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	53
Tabel IV. 11	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengguna SMS <i>Banking</i>	54
Tabel IV. 12	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel IV. 13	Hasil Pengujian Normalitas .....	56
Tabel IV. 14	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	57
Tabel IV. 15	Tabel Pengujian Autokorelasi.....	58
Tabel IV. 16	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	59
Tabel IV. 17	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel IV. 18	Hasil Uji Ketempatan Parameter Penduga (Uji t).....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Fungsi Bank sebagai Perantara Keuangan .....	10
Gambar II. 2 Rerangka Teoritis .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Penelitian
Lampiran 3	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Hasil Pengujian Asumsi Klasik
Lampiran 5	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda
Lampiran 6	Tabel $r_{\text{PRODUCT Moment}}$
Lampiran 7	Tabel t
Lampiran 8	Tabel F