

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* DAN
INFORMASI KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(**Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta**)

***THE INFLUENCE OF INTERNET BANKING SERVICE QUALITY AND
FINANCIAL INFORMATION TO CUSTOMER SATISFACTION***

(*Empirical Study of Syariah Banking in Yogyakarta*)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
Yolanda Amalia Ramadhani
20140420077

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yolanda Amalia Ramadhani

Nomor Mahasiswa : 20140420077

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING DAN INFORMASI KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 03 April 2018

Materai, 6.000,-

Yolanda Amalia Ramadhani

Motto

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(QS. Al Mujadalah:11)

“Wahai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu”

(QS. Ali Imran:200)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

(Thomas Alva Edison)

Persembahan

Dengan selesainya jenjang S1 ini, saya Yolanda mengucapkan terimakasih banyak kepada :

Allah SWT yang selalu memberikan keimanan, kesehatan, keamanan, keselamatan, kemudahan, kebarokahan, serta semua nikmatNya yang tanpa henti, sehingga saya dapat menyelesaikan segala tugas pada jenjang ini dengan lancar

Kedua orang tuaku, ayahanda Siswanto dan ibunda Hery yang sudah membiayai kuliahku dan juga selalu sabar dan mendo'akanku serta memberiku semangat

terus menerus tanpa henti.

Kakakku tersayang, Yolas Aditya yang selalu memberiku semangat dan mendo'akanku serta selalu ada untuk aku adikmu saat aku membutuhkan bantuan.

Teman seperjuanganku Eva, Yessica, Rohman, Daminceu yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi selama ini.

Teman-teman terbaikku lainnya yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu, terimaksih atas doa' dan dukungannya selama ini.

Almamaterku Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT sang pemilik alam semesta beserta isinya yang telah berkenan memberikan kemudahan, kelancaran, karunia, dan rahmat-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Informasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah Di Yogyakarta)”**. Shalawat dan salam selalu berlimpah bagi kekasih-Nya, Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi semua umat baik di zamannya maupun sampai akhir zaman kelak.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala kemudahan dalam setiap kesulitan yang penulis hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan do'a, perhatian, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak atas segalanya.

3. Kakakku tersayang terimakasih atas do'a, semangat serta dukungannya selama saya mengerjakan skripsi.
4. Keluargaku dimanapun berada yang telah memberikan do'a dan semangatnya.
5. Sahabat-sahabatku yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam kegiatan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Bambang Cipto, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Bapak Dr. Rizal Yaya, M.Sc.,Ak.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Bapak Ahim Abdurahim, Dr., SE., M.Si., Akt., SAS, selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
9. Ibu Ietje Nazaruddin, Dr., M.Si., Ak., CA, selaku koordinator Dosen Penguji Skripsi dan Pendadaran.
10. Ibu Barbara Gunawan, S.E., M.Si., Ak., CA , selaku Dosen Penguji Skripsi dan Pendadaran.
11. Bapak Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Dosen Penguji Skripsi dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menerima dan membimbing penulis selama melakukan aktivitas di lingkungan kampus.

13. Nasabah perbankan syariah di Yogyakarta, atas partisipasi dan ketersediaannya menjadi objek penelitian penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sadar bahwa selama penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang tentu saja memerlukan berbagai perbaikan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Yogyakarta, 03 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Teori Minat.....	10
2. Bank Umum Syariah.....	11
3. <i>E-Banking</i>	15
4. Kepuasan Nasabah.....	16
5. Kualitas Layanan	17
6. Informasi Keuangan.....	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Penurunan Hipotesis	23

D. Model Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Obyek Penelitian	32
B. Jenis Data	32
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data	41
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	46
1. Usia.....	47
2. Jenis Kelamin	48
3. Pendidikan Terakhir.....	49
4. Pekerjaan	50
5. Bank yang digunakan.....	51
6. Lama menjadi nasabah.....	52
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	53
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data	54
1. Uji Validitas Data	54
2. Uji Reliabilitas Data	59
D. Uji Asumsi Klasik	61
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Multikolinearitas.....	63
3. Uji Heteroskedastisitas.....	64
E. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
F. Penelitian (Uji Hipotesis).....	69
1. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)	69
2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	71
3. Uji Koefisien Determinasi	75
G. Pembahasan.....	76
BAB 5 SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	82
C. Keterbatasan Penelitian.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1	Hasil Pengembalian Kuesioner	47
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Bank Syariah yang digunakan..	51
4.7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama menjadi nasabah	52
4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
4.9	Hasil Uji Validitas Responsiveness	54
4.10	Hasil Uji Validitas Reliability.....	55
4.11	Hasil Uji Validitas Emphaty	56
4.12	Hasil Uji Validitas Assurance	57
4.13	Hasil Uji Validitas Tangibles.....	57
4.14	Hasil Uji Validitas Informasi Keuangan	58
4.15	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	59
4.16	Hasil Uji Reliabilitas Data	60
4.18	Hasil Uji Normalitas.....	62
4.19	Hasil Uji Multikolinearitas	63
4.21	Hasil Uji Heterokedastisitas	66
4.22	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
4.23	Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	70
4.24	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	72

4.25	Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	75
------	---	----

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Penelitian	31
4.17	Hasil Uji Normalitas (Grafik Normal P-Plot).....	61
4.17	Hasil Uji Heterokedatisitas (Scatterplot).....	65