

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Pada Bank X Area Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :
ANDREANA YULIA PURNOMO
NIM. 12010113130190

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Andreana Yulia Purnomo
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113130190
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi Pada Bank X Area
Semarang)**
Dosen Pembimbing : Drs. Bambang Munas Dwiyanto, S.E., DipCom., MM.

Semarang, 21 Maret 2017

Dosen Pembimbing,

(Drs. Bambang Munas Dwiyanto, S.E., DipCom., MM.)

NIP. 195809061987031001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Andreana Yulia Purnomo
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113130190
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi Pada Bank X Area
Semarang)**
Dosen Pembimbing : Drs. Bambang Munas Dwiyanto, S.E., DipCom., MM.

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal

Tim Penguji :

1. Drs. Bambang Munas Dwiyanto, S.E., DipCom., MM. ()
2. Drs. H.Mudiantono, M.Sc. ()
3. Drs. Budi Sudaryanto, MT. ()

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Andreana Yulia Purnomo, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** (Studi Pada Bank X Area Semarang) adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 21 Maret 2017

Yang membuat pernyataan,

(Andreana Yulia Purnomo)

NIM. 12010113130190

ABSTRAKSI

Semua kegiatan di masa sekarang berbasis dengan teknologi, tak kecuali di dunia perbankan. Salah satu inovasi yang dilakukan bank berkaitan dengan perkembangan teknologi adalah penggunaan mobile banking. Penelitian ini bertujuan menganalisis apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 160 responden pengguna mobile banking, dengan teknik non-probability samples dengan metode regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS 23.

Hasil regresi antara variabel dependen ke variabel independen, mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel dependent, *reliability*(0,217), *responsiveness* (0,264), *Assurance* (0,200), *Empathy* (0,204) dan *Tangibles* (0,120) terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

All activities nowadays are based on technology include in banking industry. One of the innovations that made banks which associated with the development of technology is the use of mobile banking. The aim of this study is to analyze whether electronic service quality influence on customer satisfaction.

The sample in this study were 160 respondents that had used mobile banking, with non-probability samples with analytical method used is multiple linier regression using SPSS 23.

The results of this study showed that the five independent variables has a positive and significant to the dependent variables, reliability(0,217), responsiveness (0,264), Assurance (0,200), Empathy (0,204) and Tangibles (0,120) to customers satisfaction

Keyword :Service Quality, Customers Satisfaction

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“ Aku tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupan”
(QS. Al-Baqarah : 286)

“Dream it, Wish it, Do it” – Unknown

“Work Until You No Longer Have To Introduce Yourself” – Unknown

**Skripsi ini Ku Persembahkan Untuk
Kedua Orang Tuaku**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang memberikan kemudahan dan kekuatan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Bank X Area Semarang). Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
4. Drs. Bambang Munas Dwiyanto, S.E., DipCom., MM, selaku dosen pembimbing atas waktu, perhatian dan segala bimbingan serta arahannya selama penulisan skripsi ini.

5. Rizal Hari Magnadi,SE,MM dan Ismi Darmastuti,SE.,M.Si, selaku dosen wali bagi penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis selama melakukan studi.
7. Kedua orang tua Bapak (Alm) Dhodhi Purnomojati dan Ibu Indriyana yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat dan nasehat.
8. Kakak Yossita Kartikasari, Galih Suryawan serta kedua keponakanku Daneswara dan Danendra yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Banar Haryo Driarkoro, yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi.
10. Para responden nasabah Bank X area Semarang yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
11. Seluruh staf tata usaha, pegawai perpustakaan dan karyawan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bantuan selama masa studi.
12. Oktaviana, Astrit Yunita, Ristya Nur, Karina Anggraeni, Harda Sari yang selalu memotivasi dan memberi saran kepada penulis saat penyusunan Skripsi

13. Anindya Dwiana, Kharisma Islami, Andriana Dwi, Firda Huwaida, Adhinda Prilly, Izzah Isti, Hana Sendy, Nurida Citra, Muthia Hanum, Yunita Candra, Prahendita Putri dan Natalia yang selalu mengisi hari-hari di masa perkuliahan.
14. Operational Family 2013 dan teman-teman Manajemen 2013 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
15. KKN TIM II 2016 Desa Kesongo Tuntang, Fitria Dwi, Farah Aditya, Ari Panggih, Millah Nur, Raka, Eka Puji, Larashati, Hendry, Kevin dan Heri yang selalu memberi bantuan kepada penulis.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantupenyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Semarang, 21 Maret 2017
Penulis,

Andreana Yulia Purnomo
NIM.12010113130190

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	9
1.4. Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Jasa	12
2.1.2. Kualitas Layanan Jasa	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2. Hubungan Antar Variabel	19
2.2.1. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.	19
2.2.2. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.3. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.	20
2.2.4. Pengaruh <i>emphaty</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.	21
2.2.5. Pengaruh <i>tangibles</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.	22
2.3. Penelitian Terdahulu	22

2.4. Kerangka Pemikiran.....	24
2.5. Hipotesis.....	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	27
3.1.1. Variabel Penelitian	27
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	28
3.2. Populasi dan Sampel	30
3.2.1. Populasi	30
3.2.2 Sample	30
3.3. Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1. Jenis Data	31
3.3.2. Sumber Data	31
3.4. Metode Pengumpulan Data	32
3.5. Metode Analisis	33
3.5.1. Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.5.4. Uji Hipotesis (Uji <i>Goodness of Fit</i>).....	37
2. Uji statistik F	38
3. Uji statistik t	39
BAB IV	41
HASIL DAN ANALISIS	41
4.1. Gambaran Umum Responden	41
4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
4.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.1.5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	44
4.2. Deskripsi Penelitian Variabel.....	46
4.2.1. Angka Indeks	46
4.2.1.1. Angka Indeks Reliability.....	47
4.3. Analisis Data	51
4.3.1. Uji Validitas dan Reliability.....	51

4.3.2. Uji Asumsi Klasik	53
4.4. Uji Regresi Linier Berganda	57
4.5 Uji Hipotesis	58
4.6. Pembahasan.....	63
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Implikasi Teoritis	69
5.3. Implikasi Manajerial	70
5.4. Keterbatasan.....	71
5.5. Saran untuk Penelitian yang akan Datang.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN A	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	3
Presentase Akses Internet.....	3
Tabel 1.2.....	6
Keluhan Pengguna Mobile Banking	6
Bank X Area Semarang.....	6
Tabel 2.1.....	22
Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1.....	28
Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1.....	42
Tabel 4.2.....	42
Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3.....	43
Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel 4.4.....	44
Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.5.....	45
Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
Tabel 4.6.....	47
Angka Indeks Reliability.....	47
Tabel 4.7.....	47
Angka Indeks Responsiveness	47
Tabel 4.8.....	48
Angka Indeks Assurance.....	48
Tabel 4.9.....	49
Angka Indeks Empathy	49
Tabel 4.10.....	49
Angka Indeks Tangibles.....	49

Tabel 4.11.....	50
Angka Indeks Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.12.....	51
Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.13.....	52
Hasil uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.14.....	53
Hasil Uji Multikolonieritas	53
Tabel 4.15.....	55
Uji Glejser.....	55
Tabel 4.16.....	57
Ringkasan Hasil Estimasi Regresi	57
Tabel 4.17.....	61
Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.18.....	62
Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR TABEL

Gambar 1.1.....	5
Partisipasi Pelanggan dalam Desain Jasa.....	5
Gambar 2.1.....	25
Kerangka Pemikiran Teoritis	25
Gambar 4.1	54
Hasil Uji Heteroskedisitas.....	54
Gambar 4.2.....	56
Histogram Normalitas	56
Gambar 4.3.....	56
Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis dituntut lebih maju saat ini, persaingan bisnis sekarang ini terjadi bukan hanya dari persaingan dalam negeri tetapi juga persaingan luar negeri. Persaingan antar perusahaan harus memunculkan suatu keunggulan bersaing perusahaan untuk membuat perusahaan lebih maju dan ada dimata pelanggannya. Untuk membuat perusahaan semakin maju sekarang ini harus berbasiskan dengan teknologi karena perkembangan teknologi yang begitu cepat memudahkan perusahaan untuk berinovasi yang berbasiskan teknologi.

Menurut UU no. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah di ubah dengan UU No. 1998, pasal 1: Bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Perbankan sangat erat hubungannya dengan perkembangan teknologi. Teknologi yang biasa digunakan atau di hubungkan adalah jaringan komputer. Menurut Jogiyanto (2009) Jaringan komputer memungkinkan hubungan antar organisasi tidak hanya pada organisasi yang sama tetapi bisa organisasi lain bahkan langsung ke pemasok dan pelanggan, teknologi ini juga sudah di lakukan misalnya menggunakan ATM, yaitu mendekati sistem informasi dengan menggunakan media telekomunikasi kepada nasabah.

Firmawan dan Marsono (2009) menyebutkan sistem informasi memiliki kontribusi bagi perusahaan dan mendorong perusahaan masuk ke dunia perbankan, sistem informasi diimplementasikan pada layanan perbankan, seperti *sms banking*, *call center* dan *internet banking* dengan layanan jasa cek saldo, transfer dan pembayaran tagihan.

Jaringan komputer dan media telekomunikasi yang ada memudahkan konsumen untuk mendapatkan informasi yang didapatkan, ini juga berarti suatu keuntungan perusahaan untuk dapat tetap berinovasi dengan memudahkan konsumen mendapatkan informasi dengan media telekomunikasi.

Peran teknologi informasi dalam dunia perbankan tentunya terjadi dan pasti terjadi, karena jika bank tidak bersaing dalam dunia persaingan yang berbasis teknologi pastinya, bank akan mengalami kemunduran dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan. Karena sebagian nasabah menginginkan suatu pelayanan yang mudah dan praktis, nasabah membutuhkan suatu layanan yang diberikan yang dapat mempermudah sehingga dapat menambah kepuasan pelanggan, salah satu cara bank untuk mendekati diri kepada konsumen, dan memberikan informasi kepada konsumen dengan mudah menggunakan ATM (Automatic Teller Machine) atau dalam bahasa Indonesia disebut Anjungan Tunai Mandiri, selain itu juga memberikan pelayanan melalui internet banking atau biasa di sebut e-banking memudahkan konsumen untuk mendapatkan informasi via internet dan juga salah satu layanan *mobile banking*.

Semakin berkembang teknologi, semakin banyak pengguna internet di Indonesia yang memanfaatkan telepon seluler. Tabel dibawah ini menunjukkan

jumlah pengguna internet menggunakan telepon seluler di Indonesia yang semakin tahun jumlahnya semakin meningkat.

Tabel 1.1
Presentase Akses Internet

Produk Pelayanan	2013	2014
Telepon Seluler	94.14 %	97.65%
Telepon Tetap Kabel	5.35%	1.94%
Telepon Tetap Tanpa Kabel	0.01%	0.01%

Sumber : (<http://statistik.kominfo.go.id/site/data?idtree=326&iddoc=1186>)

Menurut survei yang di lakukan kominfo pada semua pengguna internet yang ada di Indonesia menunjukkan bahwa dari Jumlah pengguna internet pada tahun 2013, sebesar 94,14 persen mengakses melalui telepon selular. Jumlah mengalami kenaikan pada tahun 2014 menjadi sebesar 97,65 persen. Berbeda dengan telepon selular, persentase pengaksesan internet melalui telepon tetap kabel tergolong sangat rendah. Pada tahun 2013 hanya 5,35 persen pengguna yang mengakses internet melalui telepon tetap kabel dan semakin menurun di tahun 2014 sebesar 1,94 persen.

Penggunaan telepon seluler yang semakin banyak, mendorong Bank untuk melakukan inovasi dalam peningkatan layanannya, salah satu inovasi yang dikeluarkan bank yaitu inovasi yang berbasis teknologi yang tidak terikat waktu dan tempat karena perkembangan jaman dan semakin tinggi mobilitas seseorang maka orang mulai memanfaatkan teknologi yang ada. Teknologi yang ada

dimanfaatkan oleh bank untuk membuat suatu media yang dinamakan *electronic banking*.

Elektronic banking adalah suatu layanan yang diberikan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah atas alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, dengan elektronik banking dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan internet, telepon dan handphone. (www.bi.go.id).

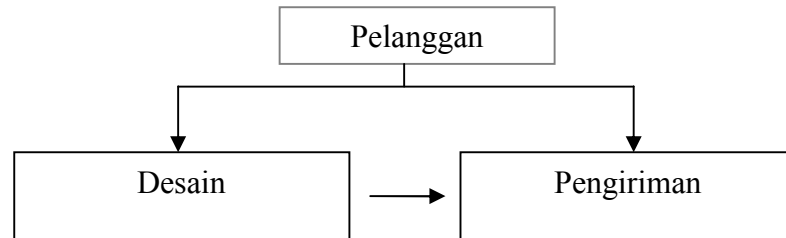
Jika sudah memiliki rekening tabungan atau giro di bank bisa mengajukan layanan e-banking, layanan *e-banking* meliputi *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking* dan *sms banking*.

Layanan jasa yang diberikan oleh bank melalui *electronic banking*, mempunyai suatu standar yang ditetapkan untuk menjaga kualitas jasa layanan tersebut. Tjiptono (2004) menyatakan bahwa kualitas jasa yang ada terpusat pada upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan ketepatan untuk menyeimbangkan harapan (yang diharapkan pelanggan). Sehingga disebutkan bahwa pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga pelangganlah yang bisa menilai suatu kualitas jasa tersebut.

Untuk memenuhi kualitas jasa, desain jasa seperti *mobile banking* dibuat karena pelanggan merencanakan sesuatu yang memudahkan dan bank juga memberikan jawaban dengan mengirim dan menyesuaikan desain pelanggan dan desain yang dibuat bank.

Gambar 1.1.

Partisipasi Pelanggan dalam Desain Jasa



Sumber : Heizer, Render Operations Management, 2006

Desain jasa yang disesuaikan dengan nasabah, nasabah ikut dalam mendesain karena nasabah membutuhkan kemudahan yang didapat dengan mobile banking dan nasabah ikut melakukan pengiriman, karena ikut membantu pengiriman layanan jasa tersebut dengan mendaftarkan rekening nasabah untuk melakukan *mobile banking*.

Mobile banking menggunakan membutuhkan nasabah untuk mengirim layanan jasa tersebut, karena *Mobile banking* bisa diakses dengan dengan mengunduh aplikasi yang ada di *smartphone* juga bisa melalui SMS (*Short Media Service*) yang berada di *handphone* dengan jaringan GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan dilengkapi pengaman untuk transaksi menggunakan PIN (*Personal Identification Number*). Jenis transaksi yang bisa menggunakan *mobile banking* yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, listrik, asuransi) dan pembelian (pulsa isi ulang) (www.bi.go.id).

Kualitas layanan elektronik atau e-SQ menjadi penting bagi bank untuk menyediakan layanan perbankan yang efisien bagi pelanggan. Layanan yang

diberikan oleh bank ini penting digunakan untuk terus berkompetisi dalam terus memberikan kualitas layanan yang terbaik.

Tabel 1.2
Keluhan Pengguna Mobile Banking
Bank X Area Semarang

No	Nomer Responden	Keluhan
1.	3	- Akses tidak bisa transfer langsung ke beberapa rekening - Error pada jam-jam tertentu
2.	7	- Hambatan yang dihadapi saat mengakses, tergantung pada signal. Jika jaringan sibuk sms notifikasi terlambat masuk
3.	13	- Hambatan penggunaan akses internet banking terjadi pada jaringan koneksi
4.	32	- Fitur belum lengkap, token sering tidak masuk atau lama masuk
5.	33	- Fitur tidak ada perubahan setelah beberapa tahun penggunaan - Tampilan monoton
6.	74	- Aplikasi sering error(<i>force close</i>) ditengah transaksi
7.	92	- Sering <i>Trouble</i>
8.	95	- Transaksi dibawah Rp. 1.000.000 tidak bisa <i>terrecord</i>
9.	109	- Sulitnya aktivasi jika dijalankan di smartphone yang berbeda
10.	120	- Kurang praktis harus menggunakan Kode OTP
11.	125	- Instruksi kurang jelas
12.	130	- Maksimal akses pada pukul 22.00 menyulitkan transaksi untuk melihat mutasi rekening pada waktu tersebut

Sumber : Wawancara pengguna *mobile banking* bank X,2017

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat terjadi masalah pada saat penggunaan *mobile banking*, seperti aplikasi yang sering error, token yang sering tidak masuk atau

terlambat masuk, aktivasi ulang yang susah dilakukan. Ini akan mengakibatkan persepsi kualitas *mobile banking* tersebut menurun, dan akan membuat pelanggan enggan untuk menggunakan *mobile banking* kembali karena keluhan semacam ini mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Barry (1985) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yakni layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*). Hal ini berkaitan dengan layanan yang didapatkan oleh pengguna *mobile banking* bank X, karena apabila kinerja suatu layanan tidak memenuhi harapan pelanggan, pelanggan tidak akan puas dengan pelayanan tersebut, seperti dalam Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari kinerja produk yang dirasakan terhadap harapannya.

Kualitas layanan elektronik dalam Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988) terdapat dimensi yang dipersepsikan untuk mengukur kualitas layanan yaitu sarana fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) yang dapat diukur dengan instrumen SERVQUAL.

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan menurut Sureshchandar et. Al (2002) Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan kuat, kedua konsep ini dibutuhkan dengan tujuan yang berbeda dan menjadi sangat penting bagi penyedia jasa untuk memperhatikan keduanya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Pada Bank X Semarang)”

1.2 Rumusan Masalah

Layanan berupa mobile banking yang ada melalui bank X telah memberikan layanan sesuai dengan sistem yang ditetapkan, namun untuk Bank X terdapat beberapa keluhan dari pelanggan yang akan mengganggu kualitas dari layanan *mobile banking*, juga mempengaruhi persepsi yang rendah terhadap layanan yang di berikan. Persepsi kualitas yang rendah akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang rendah terhadap layanan tersebut, maka dapat diperoleh masalah “Bagaimana meningkatkan Kepuasan pelanggan melalui peningkatan persepsi kualitas layanan yang diukur melalui dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *emphaty* dan *tangibles*?” selanjutnya pertanyaan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang?
2. Apakah terdapat pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang?
3. Apakah terdapat pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang?
4. Apakah terdapat pengaruh *emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang?

5. Apakah terdapat pengaruh *tangibles* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang.
4. Untuk menganalisis pengaruh *emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang.
5. Untuk menganalisis pengaruh *tangibles* terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna *mobile banking* Bank X Area Semarang.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Pengguna *Mobile Banking*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan mempersepsikan kualitas dari *mobile banking*.

2. Bagi penelitian Selanjutnya

Penelitian ini sebagai referensi dalam melakukan penelitian, dan menjadi acuan untuk menguji faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Bank X

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor yang mempengaruhi pengguna mobile banking untuk menilai kualitas dan mendapatkan kepuasan pelanggan.

1.4. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, untuk lebih memudahkan pemahaman mengenai skripsi ini maka sistematika penulisan akan ditulis bab demi bab sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar peneliti melakukan penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi landasan teori , penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan teknik analisis yang ditetapkan untuk selanjutnya dilakukan pembahasan hasil analisis tersebut

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian