

**PENGARUH E-SERQUAL, TERHADAP E-SATISFACTION DAN
COMMITMENT “KASUS PENGGUNA E-BANKING DI KOTA PADANG”**

TESIS



Diajukan Oleh:

Wirda Yaniariza

1320522069

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

**PENGARUH E-SERQUAL, TERHADAP E-SATISFACTION DAN
COMMITMENT “KASUS PENGGUNA E-BANKING DI KOTA PADANG”**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyusun Tesis Pada Program Studi
Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

Wirda Yaniariza

1320522069

Pembimbing :

Dr. Syafrizal, SE, ME

PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2018

PENGARUHE-SERQUAL TERHADAP COMMITMENT DAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING “KASUS PENGGUNA E-BANKING DIKOTA PADANG”

WirdaYaniariza¹, Syafrizal²

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas, Padang, Indonesia



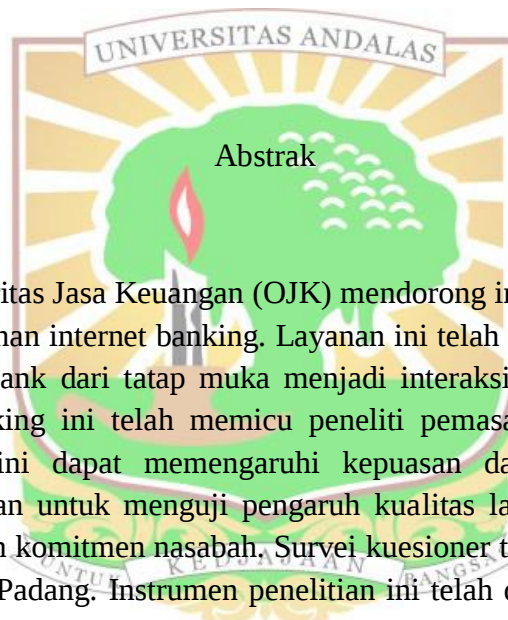
In this digital edge, Indonesian Financial Service Authority (OJK) has encouraged bank industry to develop internet banking services. This service has changed the way customer interact with the bank from face to face interaction to online interaction. The development of this internet banking services have triggered marketing researcher to investigate how this service can influence customer satisfaction and commitment. This study aims to examine the effect of internet banking service quality on customer satisfaction and commitment. A questionnaire survey has conducted to 130 bank customer's in Padang. Research instruments of this study have been adapted from many previous studies. Structural Equation Model analysis technique has been used to analyze the data of this research. The result of this study found that the dimension of internet banking service quality such as easy to use, website design, privacy, responsiveness, efficiency and reliability have significant effect on customer satisfaction. Furthermore, it was found that customer satisfaction has significant effect on customer commitment.

Keywords: *Commitment, Stisfaction, E-Banking*

PENGARUHE-SERQUAL TERHADAP COMMITMENT DAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING “KASUS PENGGUNA E-BANKING DIKOTA PADANG”

WirdaYaniariza¹, Syafrizal²

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas, Padang, Indonesia



Abstrak

Di era digital ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong industri perbankan untuk mengembangkan layanan internet banking. Layanan ini telah mengubah cara nasabah berinteraksi dengan bank dari tatap muka menjadi interaksi online. Perkembangan layanan internet banking ini telah memicu peneliti pemasaran untuk menyelidiki bagaimana layanan ini dapat memengaruhi kepuasan dan komitmen nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan dan komitmen nasabah. Survei kuesioner telah dilakukan terhadap 130 nasabah bank di Padang. Instrumen penelitian ini telah diadaptasi dari berbagai penelitian sebelumnya. Teknik analisis Structural Equation Model telah digunakan untuk menganalisis data penelitian ini. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dimensi kualitas layanan internet banking seperti kemudahan penggunaan, desain situs web, privasi, daya tanggap, efisiensi, dan keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, ditemukan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen nasabah.

Kata Kunci: Komitmen, Kepuasan, E-Banking