

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA *E-BANKING*  
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**TUGAS AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan  
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
2021**

## **ABSTRAK**

*Covid-19 merupakan bentuk penyakit yang menyerang sistem pernafasan manusia. Awalnya, virus covid-19 menyebar di daerah Wuhan, Cina. Sampai saat ini, virus covid-19 telah menyebar sampai ke Indonesia. Pemerintah telah melakukan berbagai cara untuk mengurangi kasus covid-19 di Indonesia dengan melakukan pshiyca distancing, memakai masker dan mencuci tangan. WHO juga menambahkan bahwa uang kertas merupakan salah satu bentuk penyebaran virus covid-19. Oleh karena itu, transaksi di masa pandemi lebih aman menggunakan non tunai seperti menggunakan e-banking.*

*Salah satu faktor penting yang mempengaruhi e-banking adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dari e-banking dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu kepuasan dari pengguna e-banking dan loyalitas pengguna e-banking. Penggunaan e-banking ini mengalami permasalahan yaitu sering terjadi error saat melakukan transaksi. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan penelitian untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (information, easy of use, website design, reliability, privacy) terhadap kepuasan pengguna (convenience, merchandising, serviceability, site design, security) dan loyalitas pengguna e-banking di masa pandemi (cognitive, affective, conative, action).*

*Sampel dari penelitian ini adalah masyarakat Sumatera Barat yang menggunakan layanan e-banking (internet banking dan mobile banking) pada bank BCA, BRI, Mandiri, BNI. dan Bank Nagari. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 183 Orang. Metode yang digunakan adalah metode SEM (Structural Equation Modelling) dengan bantuan software SmartPLS 3. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna e-banking berpengaruh positif dan signifikan, hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna berpengaruh positif dan signifikan, hubungan antara kepuasan pengguna dan loyalitas tidak berpengaruh/ditolak dan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel mediasi juga tidak berpengaruh/ditolak. Rekomendasi yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar loyalitas pengguna meningkat yaitu dengan menyelesaikan segala keluhan yang dialami oleh pengguna sesuai ketentuan yang ada dalam perbankan, memahami kebutuhan pengguna, melindungi privacy pengguna, layanan yang mudah digunakan, melakukan survei terhadap ketidakpuasan dan melakukan benchmarking*

**Kata Kunci:** E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna, SEM

## ABSTRACT

Covid-19 is a disease that attacks the human respiratory system. Initially, the COVID-19 virus spread in the Wuhan area, China. Until now, the Covid-19 virus has spread to Indonesia. The government has taken various ways to reduce COVID-19 cases in Indonesia by practicing physical distancing, wearing masks and washing hands. WHO also added that paper money is one form of the spread of the COVID-19 virus. Therefore, transactions during the pandemic are safer using non-cash, such as using e-banking.

One of the important factors influencing e-banking is service quality. The service quality of e-banking can be influenced by two factors, namely e-banking user satisfaction and e-banking user loyalty. The use of e-banking is experiencing problems, namely errors often occur when making transactions. Based on these problems, a study was conducted to analyze how the influence of service quality (information, ease of use, website design, reliability, privacy) on user satisfaction (convenience, merchandising, serviceability, site design, security) and loyalty of e-banking users in the future. pandemic (cognitive, affective, conative, action).

The sample of this study is the people of West Sumatra who use e-banking services (internet banking and mobile banking) at BCA, BRI, Mandiri, BNI banks. and Nagari Bank. The number of samples used were 183 people. The method used is the SEM (Structural Equation Modeling) method with the help of SmartPLS 3 software. Based on the results of the study, it can be seen that the relationship between service quality and e-banking user satisfaction has a positive and significant effect, the relationship between service quality and user loyalty has a positive and significant effect, the relationship between user satisfaction and loyalty has no effect/rejected and the relationship between service quality and customer loyalty with satisfaction as a mediating variable also has no effect or is rejected. The recommendations made are to improve the quality of service so that user loyalty increases, namely by resolving all complaints experienced by users according to existing regulations in banking, understanding user needs, protecting user privacy, which is easy to use, monitoring applications and benchmarking.

**Keywords:** E-Banking, Service Quality, User Goals, User Loyalty, SEM