

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
*TRUST* DAN PENGARUH *TRUST* TERHADAP *LOYALTY*  
PENGGUNA *INTERNET BANKING* BANK BCA  
DI KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Srata 1



Diajukan oleh:

**Nama : April Ria Dewi**

**NIM : 52412401**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

### **ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TRUST DAN PENGARUH TRUST TERHADAP LOYALTY PENGGUNA INTERNET BANKING BANK BCA DI KOTA MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**April Ria Dewi (NIM: 52412401)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi  
Universitas Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan  
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi.

Madiun, 16 Juni 2016

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I

Dwi Handayani, S.E., M.Si.

Pembimbing II

Theresia Purbandari, S.E., M.Sc.

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Madiun



Mujilan, S.E., M.Sc.  
NIDN. 0702067703

Ketua Jurusan Akuntansi

Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Madiun



Dwi Handayani, S.E., M.Si.  
NIDN. 0704107001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul

### **ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *TRUST* DAN PENGARUH *TRUST* TERHADAP *LOYALTY* PENGGUNA *INTERNET BANKING* BANK BCA DI KOTA MADIUN**




yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**April Ria Dewi (NIM: 52412401)**

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi

Madiun, 30 Juni 2016

Tim Penguji Skripsi

1. Dwi Handayani, S.E., M.Si. (  )  
Ketua
2. Intan Immanuela, S.E., M.SA. (  )  
Anggota
3. Haris Wibisono, S.E., M.Si., Ak. (  )  
Anggota

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Trust dan Pengaruh Trust terhadap Loyalty Pengguna Internet Banking Bank BCA di Kota Madiun**” tidak memuat karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 16 Juni 2016



**April Ria Dewi**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Bahagia adalah sebuah pilihan, pilihlah untuk berbahagia karena Tuhan ada di dalam hidupmu (Philip Mantofa)*

*Allah itu bagi kita tempat perlindungan dan kekuatan, sebagai penolong dalam kesesakan sangat terbukti (Mazmur 46:2)*

*Mustahil adalah bagi mereka yang tidak pernah mencoba (Jim Goodwin)*

Penulis persembahkan kepada:

1. Papa dan Mama tercinta
2. Kekasih tercinta
3. Teman-teman *Connect Group* yang terkasih

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris faktor-faktor yang mempengaruhi *trust* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun. Selain itu juga membuktikan pengaruh *trust* terhadap *loyalty* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 69 responden, yang merupakan pengguna *internet banking* dari Bank BCA. Teknik pengumpulan data menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* dan teknik *snowball*. Alat statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Data dianalisis dengan menggunakan *software* statistik *Smart Partial Square* (PLS) versi 3.2.3.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *shared value, communication, opportunistic behaviour control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Penelitian ini juga membuktikan bahwa *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *loyalty*.

**Kata kunci:** *internet banking, trust, loyalty, communication*

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas karunia dan anugerah yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan-persyaratan guna memperoleh derajat sarjana S-1 Ekonomi Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari bahwa baik dalam penulisan hingga penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, arahan serta bimbingan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berjasa membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan anugerahNya yang melimpah.
2. Bapak Mujilan, S.E., M.Sc. selaku Dekan FE yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Ibu Dwi Handayani, S.E., M.Si. selaku pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikannya.
4. Ibu Theresia Purbandari, S.E., M.Sc. selaku pembimbing II yang telah mencurahkan perhatian, saran-saran serta dorongan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan ilmu akuntansi melalui suatu kegiatan belajar mengajar dan pengetahuan yang lebih baik.
6. Kedua Orang Tua dan saudaraku tercinta yang telah memberikan segala cinta, perhatian serta dukungannya yang begitu besar sehingga penulis merasa termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dan memenuhi harapan keluarga.
7. Teman-teman kuliah yang telah memberikan sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama menjadi mahasiswa Akuntansi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
8. Rekan-rekan kerja PT. Tunggal Djaja Indah yang telah memberikan kerjasama yang baik selama ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Tuhan Yesus Kristus memberkati Bapak, Ibu, Saudara, Keluarga tercinta dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Madiun, 16 Juni 2016

April Ria Dewi



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	9
1. Kepercayaan dalam <i>Internet Banking (Trust)</i> .....	9
a. <i>Technology Orientation</i> .....	9
b. <i>Reputation</i> .....	9
c. <i>Perceived Risk</i> .....	10
2. <i>Shared Value</i> .....	10
a. <i>Privacy</i> .....	10
b. <i>Security</i> .....	11
c. <i>Ethics</i> .....	11
3. Komunikasi ( <i>Communication</i> ).....	12
a. <i>Openness</i> .....	13
b. <i>Speed of Response</i> .....	13
c. <i>Quality of Information</i> .....	13
4. <i>Opportunistic Behaviour Control</i> .....	13
a. <i>Regulatory Control</i> .....	14
b. <i>Asymmetry Information Control</i> .....	14
5. Loyalitas .....	15
6. Pengaruh <i>Shared Value</i> terhadap <i>Trust</i> .....	16
7. Pengaruh <i>Communication</i> terhadap <i>Trust</i> .....	17
8. Pengaruh <i>Opportunistic Behaviour Control</i> terhadap <i>Trust</i> .....	18
9. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	19
B. Kerangka Konseptual atau Model Penelitian .....	20

BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Desain Penelitian .....	22
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	22
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	24
1. Variabel Penelitian .....	24
2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel...	24
a. Variabel Independen .....	24
1) <i>Shared Value</i> .....	24
2) <i>Comunication</i> .....	25
3) <i>Opportunistic Behaviour Control</i> .....	25
b. Variabel dependen.....	25
1) <i>Trust</i> .....	25
2) <i>Loyalty</i> .....	26
D. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Analisis Data .....	27
1. Diskripsi Data .....	27
2. Uji Kualitas Data.....	28
a. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	28
1) Validitas Konvergen.....	28
2) Validitas Diskriminan.....	28
3) Reliabilitas .....	29
3. Uji Hipotesis .....	29
a. Estimasi Koefisien jalur .....	29
b. $R^2$ .....	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	30
A. Data Penelitian .....	30
B. Hasil Penelitian .....	32
1. Statistik Deskriptif.....	32
2. Pengujian Data dengan SmartPLS .....	34
a. <i>Outer Model</i> atau Model Pengukuran .....	34
1) Validitas Konvergen.....	34
2) Validitas Diskriminan.....	36
3) Reliabilitas .....	38
b. <i>Inner Model</i> atau Model Struktural.....	39
1) R Square.....	39
2) <i>Path Coefficients</i> .....	40
C. Pembahasan .....	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	46
A. Simpulan.....	46
B. Keterbatasan Penelitian .....	47
C. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	51

## DAFTAR TABEL

TABEL IV.1	Tingkat Pengembalian Responden .....	30
TABEL IV.2	Profil Responden .....	31
TABEL IV.3	Statistik Deskriptif .....	32
TABEL IV.4	<i>Outer Loading</i> .....	36
TABEL IV.5	<i>Crossloading</i> .....	37
TABEL IV.6	AVE .....	37
TABEL IV.7	<i>Composite reliability</i> dan <i>Cronbach alpha</i> .....	38
TABEL IV.8	<i>Output SmartPLS algorithm</i> .....	39
TABEL IV.9	<i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)</i> ...	41

## DAFTAR GAMBAR

<i>GAMBAR II.1</i>	<i>Model Penelitian 1</i> .....	21
<i>GAMBAR II.2</i>	<i>Model Penelitian 2</i> .....	21
<i>GAMBAR IV.1</i>	<i>Loading Factor, Koefisien Jalur, dan R Square Output Algorithm SmartPLS 3.2.3</i> .....	35
<i>GAMBAR IV.2</i>	<i>Path Coefficients Output Bootstrapping SmartPLS 3.2.3</i> ....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Indikator Tiap Variabel.....	51
LAMPIRAN II	Kuesioner Penelitian.....	53
LAMPIRAN III	Daftar Jawaban Responden.....	56
LAMPIRAN IV	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	61