



**PERAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**HIKA ROCHMAH**

**1810101031**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**

**HIKA ROCHMAH**

**1810101031**

**PERAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS**

**NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.**

**PERBANKSN DAN  
KEUANGAN D3  
FEB UPNVJ  
2021**



**PERAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Ahli  
Madya**

**HIKA ROCHMAH**

**1810101031**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRMA DIPLOMA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2021**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Hika Rochmah

NIM : 1810101031

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juni 2021

Yang menyatakan,



(Hika Rochmah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hika Rochmah  
NIM : 1810101031  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**PERAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Juni 2021

Yang menyatakan,

(Hika Rochmah)

# LAPORAN TUGAS AKHIR

## PERAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk.

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**HIKA ROCHMAH**

**1810101031**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal: 22 Juni 2021

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Yoko Tristiarto, S.E., M.M.**  
Ketua Penguji



**Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.**  
Penguji 1



**Diana Triwardhani, SE., M.M.**  
Penguji 2 (Pembimbing)



**Dr. Desmintari, S.E., M.M.**  
Ketua Jurusan



**Siti Hidayati, S.E., M.M.**  
Ketua Program Studi

Dipersiapkan di: Jakarta

Pada Tanggal: 22 Juni 2021



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Sekretariat : Jl. RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telp. 7656971, 7692856 Fax. 7692856

Homepage: <http://www.upnvj.ac.id>, Email: [fe.upnvj@upnvj.ac.id](mailto:fe.upnvj@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR  
SEMESTER GENAP TA.2020/2021**




Pada hari ini Selasa, 22 Juni 2021, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi Mahasiswa:

Nama : Hika Rochmah  
Nomor Induk Mahasiswa : 1810101031  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma  
Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut:

**“PERAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus/Tidak Lulus* \*)

**Tim Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Yoko Tristiarto, S.E., M.M.	Ketua Penguji	
2.	Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.	Penguji I	
3.	Diana Triwardhani, SE., M.M.	Penguji II **)	

Catatan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 22 Juni 2021

MENGESAHKAN

A.n. DEKAN

KAPROG PERBANKAN & KEUANGAN D3



**Siti Hidayati, S.E., M.M.**

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan dengan lancar. Tugas Akhir ini dilaksanakan sejak bulan April sampai dengan Juni 2021 dengan judul **“PERAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE, Ak., M. Ak., CA., CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terimakasih kepada Ibu Siti Hidayati, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma. Terimakasih kepada Ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan. Terimakasih kepada Ibu Diana Triwardhani, SE., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat untuk Tugas Akhir ini.

Disamping itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penulisan Tugas Akhir. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada orangtua, teman, serta seluruh orang terdekat yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.

Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Diharapkan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna.

Jakarta, 22 Juni 2021

Hika Rochmah



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Tujuan .....	5
I.3. Manfaat .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
II.1. Tinjauan Umum Bank .....	7
II.1.1 Pengertian Bank .....	7
II.1.2 Fungsi Bank.....	8
II.1.3 Kegiatan Bank .....	9
II.2. <i>E-Banking</i> .....	11
II.2.1 Pengertian <i>E-Banking</i> .....	11
II.2.2 Manfaat <i>E-Banking</i> .....	11
II.3. Kepuasan Nasabah .....	13
II.4. Loyalitas Nasabah .....	15
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	<b>17</b>
III.1 Penerapan <i>E-Banking</i> pada PT. Bank Central Asia Tbk.....	17
III.1.1 Pelaksanaan <i>E-Banking</i> pada PT. Bank Central Asia Tbk.....	17
III.1.2 Pengendalian Keamanan pada PT. Bank Central Asia Tbk.....	22
III.1.3 Manfaat <i>E-Banking</i> pada PT. Bank Central Asia Tbk.....	24
III.1.4 Hambatan Risiko Strategis Operasional .....	25
III.2 Peranan <i>E-Banking</i> Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. ....	26
III.2.1 Responden Kuisisioner .....	26
III.2.2 Jangka Waktu Penggunaan <i>E-Banking</i> Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk .....	28
III.2.3 Layanan <i>E-Banking</i> yang Sering Digunakan .....	29
III.2.4 Transaksi yang Sering Digunakan dalam Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk. ....	32
III.2.5 Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk. Memberikan Kemudahan dan Kenyamanan dalam Bertransaksi.....	33
III.2.6 Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk. Memberikan	

	Tingkat Keamanan yang Baik.....	34
III.2.7	Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk .....	35
III.2.8	Loyalitas Nasabah Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk. ....	36
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>38</b>
IV.1	Simpulan .....	38
IV.2	Saran .....	38
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Grafik Jangka Waktu Penggunaan <i>E-Banking</i> Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk.....	28
Gambar 2.	Grafik Layanan <i>E-Banking</i> yang Sering Digunakan.....	29
Gambar 3.	Grafik Transaksi yang Sering Digunakan dalam Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk.....	32
Gambar 4.	Grafik Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk. Mudah dan Nyaman Digunakan.....	33
Gambar 5.	Grafik Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk. Memberikan Tingkat Keamanan yang Baik.....	34
Gambar 6.	Grafik Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk.....	35
Gambar 7.	Grafik Loyalitas Nasabah Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> PT. Bank Central Asia Tbk.....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	<i>Top Brand Award</i> Kategori <i>E-Channel</i> .....	4
Tabel 2.	Usia Responden.....	27
Tabel 3.	Jenis Kelamin Responden.....	27
Tabel 4.	Pekerjaan Responden.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuisisioner Responden.....	42
Lampiran 2.	Riwayat Hidup.....	48
Lampiran 3.	Hasil Turnitin.....	50