

**PENGARUH KEHANDALAN, DESAIN WEB, PRIVASI DAN KEAMANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SECARA ONLINE YANG DI
MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN SECARA ONLINE: SURVEY
PADA PENGGUNA *I-BANKING* BRI DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

LAYRE PUTRI YOLANDA
NIM. 141170094
Email: layreputri23@gmail.com

Pembimbing I : Dr. Dyah Sugandini, S.E, M.Si
Pembimbing II : Drs. Ibrahim, MM

ABSTRAKSI

Teknologi informasi dan komunikasi berperan begitu besar dalam mempercepat dan mempermudah proses bisnis. Tidak berbeda dengan bisnis lain perbankan juga terpengaruh teknologi informasi dan komunikasi ini untuk memaksimalkan pelayanannya kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan secara online seperti kehandalan, desain web dan privasi dan keamanan yang dirasakan pelanggan atas layanan *i-banking* yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan secara online. Penelitian ini berfokus pada pengguna layanan *i-banking* dari Bank Rakyat Indonesia (Bank BRI) di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan teknik analisis berbasis pada PLS (*Partial Least Square*). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner pada 200 pengguna *i-banking* BRI yang telah melakukan transaksi lebih dari dua kali.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kehandalan, desain web dan privasi dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara online. Selain itu kepuasan pelanggan secara online juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara online yang dirasakan oleh pengguna layanan. Desain web pada gilirannya memiliki pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas pelanggan secara online pelanggan karena berhubungan dengan kemudahan pengaplikasian dan transaksi yang dirasakan pelanggan. Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan masukan kepada pihak terkait khususnya Bank BRI dalam menentukan strategi pemasaran layanan *i-banking* kedepannya. Pemaksimalan desain web yang lebih praktis dan mudah dipahami mampu meningkatkan loyalitas pelanggan secara online pelanggan terhadap layanan *i-banking*.

Kata kunci: kehandalan, desain web, privasi dan keamanan, kepuasan pelanggan secara online, loyalitas pelanggan secara online