



NATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS & ECONOMICS



PROCEEDING
**“EKONOMI DIGITAL:
MASA DEPAN
PEREKONOMIAN
INDONESIA”**

21 OKTOBER 2020

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
“VETERAN” YOGYAKARTA

LPPM UPNVY PERS

ISBN 978-623-6797-88-4



9

786236

797884

**NATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS & ECONOMICS 1th
(NICEBEL)**

**PROCEEDING BOOK
“EKONOMI DIGITAL: MASA DEPAN PEREKONOMIAN INDONESIA”
21 OKTOBER 2020**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA**

REVIEWER

Dr. Atik Djajanti, S.E., M.Ak., Ak., CA
(Institute Perbanas Jakarta)

Dr. I Nyoman Darmayasa, S.E., M.Ak., M.M., Ak
(Politeknik Negeri Bali)

Prof. Dr. Ni Wayan Sri Suprapti, S.E., M.Si
(Universitas Udayana)

Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A
(Universitas Lampung)

Dr. AM. Rini Setyastuti, S.E., M.Si
(Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Dr. Rudy Badrudin, M.Si
(STIE YKPN)

Dr. Y. Sri Susilo, M.Si
(Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Prof. Dr. Arief Subyantoro, M.S
(Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta)

Dr. Akhmad Syari'udin, M.Si
(Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta)

Dr. Retno Yulianti, M.Si., Akt
(Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta)

**SUSUNAN PANITIA
NATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS & ECONOMICS 1th
(NICEBEL)**

Steering committee

1. Dr. Sujatmika, M.Si
2. Dr. Sri Suharsih, M.Si
3. Dra. Sri Kussujaniatun, M.Si
4. Dr. Januar Eko Prasetyo, M.Si
5. Dr. Jamzani Sodik, M.Si
6. Dr. R. Heru Kristanto HC, S.E., M.Si
7. Dr. Zuhrohtun, S.E., M.Si., Ak.

Organizing committee

1. Dr. Joko Susanto, M.Si
2. Drs. Purwiyanta, M.Si
3. Rini Dwi Astuti, SE, M.Si
4. Yuli Liestyana, SE, M.Si
5. Astuti Rahayu, SE, M.Si
6. Ninik Probosari, SE, M.Si
7. Surpiko Hapsoro D, SE, M.Si
8. Anindyo Aji Susanto, SE, M.Si
9. Ida Ayu Purnama, SE, M.Si
10. Afni Sirait, S.E., M.Acc

SUSUNAN ACARA
NATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS & ECONOMICS 1th
(NICEBEL)
" EKONOMI DIGITAL: MASA DEPAN PEREKONOMIAN INDONESIA"
KERJASAMA FAKULTAS EKONOMI UPN "VETERAN" YOGYAKARTA DAN
ISEI CABANG YOGYAKARTA
Yogyakarta, 21 Oktober 2020

Kegiatan	Waktu	PIC
Registrasi Peserta	08.30 - 09.00 WIB	Host/Panitia
Pembukaan Menyanyikan Lagu - Indonesia Raya - Mars Bela Negara	09.00 - 09.10 WIB	Ida Ayu Purnama, SE, M.Sc.
Doa	09.10 - 09.15 WIB	Dr. Jamzani Sodik, SE, M.Si.
Sambutan Ketua Panitia	09.15 - 09.20 WIB	Dr. Joko Susanto, M.Si.
Sambutan Ketua ISEI Yogyakarta	09.20 - 09.25 WIB	Eko Suwardi, M.Sc, PhD.
Sambutan Rektor UPNVY sekaligus membuka acara	09.25 - 09.30 WIB	Dr. M. Irhas Effendi, M.S.
Keynote Speaker	09.30 - 10.00 WIB	Erwin Haryono Direktur Eksekutif Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia
Pembicara 1	10.00 - 10.30 WIB	Dr. Hariyadi B. Sukamdani Ketua Umum APINDO
Pembicara 2	10.30 - 11.00 WIB	Saidatulakmal, PhD. Universiti Sains Malaysia, Penang
Pembicara 3	11.00 - 11.30 WIB	Prof. Dr. Didit Welly Udjiyanto, M.S. Guru Besar FEB UPN Veteran Yogyakarta Staf Pengajar Program Studi Magister Ilmu Ekonomi
Tanya Jawab	11.30 - 12.00 WIB	Sesi Tanya jawab dipandu oleh moderator Dr. Diah Lufti Wijayanti, SE, M.Si. Koordinator Program Studi Magister Ilmu Ekonomi
Istirahat		
Presentasi Call for Paper	13.00 - 17.00 WIB	Presentasi Call for Paper

JADWAL PEMAKALAH

Call For Paper (CFP) NICEBEL 1th

"EKONOMI DIGITAL: MASA DEPAN PEREKONOMIAN INDONESIA"

Rabu, 21 Oktober 2020

Room 1

Reviewer: Prof. Dr. Arief Subyantoro, M.S

No	No Paper	Waktu	Judul Paper	Nama Penulis 1
1	9	13.30-13.45	KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KENYATAAN/HARAPAN MASYARAKAT DILIHAT DIMENSI TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, DAN ASSURANCE (TERRA) PADA LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU	Irma Idayati
2	10	13.45-14.00	ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP E-LOYALITAS DIMEDIASI OLEH E-KEPUASAN (Survei pada Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking BRI di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta)	Fressadhani Prabasari
3	14	14.00-14.15	Paid Promote Melalui Media Sosial Instagram sebagai Strategi Pemasaran Produk Terarium di Era Digital	Ahmad Imam Syafii
4	17	14.15-14.30	PENGARUH KEPEMIMPINAN TRASNFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASIONAL TERHADAP INOVASI ORGANISASI DENGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA SATUAN KERJA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS POLDA D.I. YOGYAKARTA	Nana Kuswidiyanto
5	25	14.30-14.45	TATANAN NORMAL BARU: OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI KPPN YOGYAKARTA MELALUI MOTIVASI LAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN KERJA	Estining Wijayanti

Call For Paper (CFP) NICEBEL 1th
"EKONOMI DIGITAL: MASA DEPAN PEREKONOMIAN INDONESIA"

Rabu, 21 Oktober 2020

Room 2

Reviewer: Dr. Akhmad Syari'udin, M.Si

No	No Paper	Waktu	Judul Paper	Nama Penulis 1
1	5	13.30-13.45	ANALISIS KEMAMPUAN FISKAL DAERAH DALAM MENGHAPUSKAN ANGKA KEMISKINAN PADA 34 PROVINSI DI INDONESIA TAHUN 2019	Dicky perwira Ompusunggu
2	6	13.45-14.00	DETERMINANTS OF FOREIGN DIRECT INVESTMENT: A CASE STUDY OF PROVINCES IN JAVA	Rezaneri Noer Fitrianasari
3	8	14.00-14.15	PENGARUH PRODUK DOMESTIK BRUTO, NILAI TUKAR RUPIAH, INFLASI, DAN SUKU BUNGA LIBOR TERHADAP PENANAMAN MODAL ASING DI INDONESIA TAHUN 2006.1 - 2018.4	Zahra Kusrahmadia Sholeha
4	12	14.15-14.30	Efektifitas Pemanfaatan Alokasi Dana Desa Dalam Meningkatkan Potensi Ekonomi Masyarakat	Dr. Ir. Suyanto, M.M
5	21	14.30-14.45	Sinergitas Kerjasama Triple Helix Untuk Revitalisasi Desa Wisata Sidoharjo Samigaluh Kulonprogo Pendekatan Analitical Hierarchy Process (AHP)	Nurwiyanta

Call For Paper (CFP) NICEBEL 1th
"EKONOMI DIGITAL: MASA DEPAN PEREKONOMIAN INDONESIA"

Rabu, 21 Oktober 2020

Room 3

Reviewer: Dr. Retno Yulianti, M.Si., Akt

No	No Paper	Waktu	Judul Paper	Nama Penulis 1
1	11	13.30-13.45	ANALISIS KINERJA KEUANGAN BANK TABUNGAN PENSUNAN NASIONAL SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN BANKING REINVENTED JENIUS	Mawar Habsari
2	15	13.45-14.00	MEMBANGUN KAPABILITAS HIJAU MELALUI PRAKTIK RANTAI PASOK HIJAU PADA KELOMPOK WANITA TANI	Anggraeni Pratama Indrianto
3	19	14.00-14.15	Analisis Kelayakan Usaha Tenun Troso Dalam Melakukan Ekspansi Ekspor	Mamik Indaryani
4	22	14.15-14.30	PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, UMUR USAHA DAN PEMAHAMAN AKUNTANSI TERHADAP PENERAPAN STANDAR AKUNTANSI KEUANGAN ENTITAS MIKRO KECIL DAN MENENGAH (SAK EMKM) (Studi kasus pada UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Lubuklinggau)	Indrawati Mara Kesuma
5	26	14.30-14.45	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Ketahanan Pangan di Pulau Jawa tahun 2008-2019	Muniroh Iskandar

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT sehingga Prosiding Seminar Nasional dan Call for Paper Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta tahun 2020, dengan tema **"Ekonomi Digital: Masa Depan Perekonomian Indonesia"**. Prosiding ini berisikan hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh dosen, mahasiswa program S1, mahasiswa program pascasarjana serta para penulis dari lembaga atau instansi lainnya, dari disiplin Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi yang telah dipresentasikan secara daring pada acara Seminar Nasional dan Call for Paper Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta tahun 2020, pada tanggal 21 Oktober 2020. Artikel yang dikirim ke panitia telah diseleksi dan sebagian akan dipublikasikan ke berbagai jurnal dari perguruan-perguruan tinggi yang berkontribusi dalam Seminar Nasional dan Call for Paper Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta tahun 2020.

Dalam kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta Bapak Dr. Muhammad Irhas Effendi, M.Si yang telah mendukung serta memfasilitasi terselenggaranya kegiatan Seminar Nasional dan Call for Paper Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta tahun 2020
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Dr. Sujatmika, M.Si yang telah mendukung, membantu dan memfasilitasi serta membantu sepenuhnya bagi suksesnya acara Seminar Nasional dan Call for Paper Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta tahun 2020
3. Bapak/Ibu segenap panitia yang telah rela dengan ikhlas untuk meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya dalam membantu dan

demi mensukseskan acara Seminar Nasional dan Call for Paper Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta tahun 2020

4. Bapak/Ibu pemakalah, yang telah bersedia membagi dan menseminarkan makalahnya

Akhir kata, semoga buku prosiding ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, dan mampu menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ekonomi serta dapat menjadi referensi bagi peneliti dalam upaya membangun bangsa dan negara. Kami mohon maaf apabila masih ada kesalahan di sana-sini dan jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun tetap kami terima demi kesempurnaan prosiding ini.

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Yogyakarta, 14 Oktober 2020
Ketua,

Dr. Joko Susanto, M.Si
NIP. 19680302 199403

DAFTAR ISI

<i>REVIEWER</i>	<i>i</i>
<i>SUSUNAN PANITIA NATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS & ECONOMICS 1th (NICEBEL)</i>	<i>ii</i>
<i>SUSUNAN ACARA</i>	<i>iii</i>
<i>JADWAL PEMAKALAH</i>	<i>iv</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>vii</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>ix</i>
<i>THE ROLE OF COMPETITIVE ADVANTAGES IN MEDIATION THE INFLUENCE OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND OF EMPLOYEES EMGAGEMENT TO PERFORMANCE (STUDY IN BATIK ENTREPRENEURS BANTUL)</i>	<i>1</i>
<i>I. INTRODUCTION</i>	<i>2</i>
<i>II. LITERATURE REVIEW</i>	<i>2</i>
<i>III. RESEARCH METHODS</i>	<i>8</i>
<i>IV. DISCUSSION</i>	<i>19</i>
<i>V. CONCLUSION AND FURTHER RESEARCH</i>	<i>21</i>
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	<i>22</i>
<i>ANALISIS PENGARUH KOMPONEN DANA PERIMBANGAN DAN DANA DESA TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA TIGA PULUH TIGA PROVINSI DI INDONESIA (2015 – 2018)</i>	<i>25</i>
<i>I. PENDAHULUAN</i>	<i>26</i>
<i>II. KAJIAN PUSTAKA</i>	<i>27</i>
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	<i>30</i>
<i>IV. PEMBAHASAN</i>	<i>37</i>
<i>V. KESIMPULAN DAN SARAN</i>	<i>45</i>
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	<i>46</i>
<i>ANALISIS KEMAMPUAN FISKAL DAERAH DALAM MENGHAPUSKAN ANGKA KEMISKINAN PADA 34 PROVINSI DI INDONESIA TAHUN 2019</i>	<i>49</i>

I. PENDAHULUAN	51
II. TINJAUAN TEORI	56
III. METODE PENELITIAN	58
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	67
V. KESIMPULAN	72
DAFTAR PUSTAKA	74
<i>DETERMINANTS OF FOREIGN DIRECT INVESTMENT: A CASE STUDY OF PROVINCES IN JAVA</i> ..	
I. PENDAHULUAN	78
II. TINJAUAN LITERATUR	78
III. METODE PENELITIAN	79
IV. HASIL DAN DISKUSI	81
V. KESIMPULAN DAN SARAN	86
DAFTAR PUSTAKA	86
<i>KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PENGAWAI DI KECAMATAN LUBUKLINGGAU SELATAN I DAN SELATAN II</i>	
I. PENDAHULUAN	90
II. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	91
III. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	94
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	96
V. PENUTUP	102
REFERENSI	102
<i>Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.</i>	102
<i>PENGARUH PRODUK DOMESTIK BRUTO, NILAI TUKAR RUPIAH, INFLASI DAN SUKU BUNGA LIBOR TERHADAP PENANAMAN MODAL ASING DI INDONESIA TAHUN 2006.1 – 2018.4</i> ...	
I. PENDAHULUAN	105

II. TINJAUAN PUSTAKA	106
III. METODE PENELITIAN	107
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	108
V. KESIMPULAN DAN SARAN	112
DAFTAR PUSTAKA	114
<i>KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KENYATAAN/HARAPAN MASYARAKAT DILIHAT DIMENSI TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, DAN ASSURANCE (TERRA) PADA LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU</i>	
I. PENDAHULUAN	118
II. TINJAUAN PUSTAKA	120
III. METODE PENELITIAN	124
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	125
V. KESIMPULAN DAN SARAN	128
DAFTAR PUSTAKA	129
<i>ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP E-LOYALITAS DIMEDIASI OLEH E-KEPUASAN</i>	
I. PENDAHULUAN	132
II. TINJAUAN LITERATUR	133
III. METODE PENELITIAN	134
IV. HASIL DAN DISKUSI	137
V. KESIMPULAN	142
DAFTAR PUSTAKA	143
<i>ANALISIS KINERJA KEUANGAN BANK TABUNGAN PENSUNAN NASIONAL SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN BANKING REINVENTED JENIUS</i>	
I. PENDAHULUAN	146
II. KAJIAN LITERATUR	147
III. METODE PENELITIAN	151

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	152
V. KESIMPULAN	157
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN	160
<i>EFEKTIFITAS PEMANFAATAN ALOKASI DANA DESA DALAM MENINGKATKAN POTENSI EKONOMI MASYARAKAT</i>	
	170
I. PENDAHULUAN	171
II. TINJAUAN LITERATUR	172
III. METODE PENELITIAN	175
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	176
V. KESIMPULAN	178
DAFTAR PUSTAKA	179
<i>ANALISIS PENGARUH PRODUKSI MINYAK SAWIT, PRODUK DOMESTIK BRUTO INDIA, HARGA MINYAK SAWIT, DAN HARGA MINYAK KEDELAI TERHADAP VOLUME EKSPOR MINYAK SAWIT INDONESIA KE INDIA TAHUN 1986-2017</i>	
	180
I. PENDAHULUAN	182
II. KAJIAN PUSTAKA	182
III. METODE PENELITIAN	184
IV. ANALISIS PEMBAHASAN	188
V. KESIMPULAN DAN SARAN	190
DAFTAR PUSTAKA	191
<i>PAID PROMOTE MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI STRATEGI PEMASARAN PRODUK TERARIUM DI ERA DIGITAL</i>	
	194
I. PENDAHULUAN	196
II. TINJAUAN LITERATUR	197
III. METODE PENELITIAN	199
IV. HASIL DAN DISKUSI	199

V. KESIMPULAN	200
DAFTAR PUSTAKA	201
<i>MEMBANGUN KAPABILITAS HIJAU MELALUI PRAKTIK RANTAI PASOK HIJAU PADA KELOMPOK WANITA TANI</i>	
	202
I. PENDAHULUAN	204
II. TINJAUAN LITERATUR	207
III. BAHAN DAN METODE	209
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	209
V. SIMPULAN DAN SARAN	213
DAFTAR PUSTAKA	214
<i>PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN PARTISIPATIF, BUDAYA ORGANISASIONAL TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DENGAN MOTIVASI BELAJAR SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA IKATAN PELAJAR DAN MAHASISWA YAHUKIMO (IPMY) KABUPATEN YAHUKIMO PROVINSI PAPUA KORWIL D.I. YOGYAKARTA</i>	
	216
I. PENDAHULUAN	218
II. TINJAUAN PUSTAKA	219
III. METODE PENELITIAN	221
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	221
V. KESIMPULAN	228
DAFTAR PUSTAKA	229
<i>PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASIONAL TERHADAP INOVASI ORGANISASI DENGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA SATUAN KERJA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS POLDA D.I. YOGYAKARTA</i>	
	231
I. PENDAHULUAN	232
II. LANDASAN TEORI	234
III. METODE PENELITIAN	240

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	242
V. KESIMPULAN	248
DAFTAR PUSTAKA	249
<i>ESTIMASI NILAI DAN DAMPAK EKONOMI KAWASAN DESA WISATA SRIMULYO PIYUNGAN BANTUL D.I YOGYAKARTA</i>	
	252
I. PENDAHULUAN	253
II. TINJAUAN LITERATUR	253
III. METODE PENELITIAN	255
IV. HASIL DAN DISKUSI	258
V. KESIMPULAN	260
DAFTAR PUSTAKA	260
<i>ANALISIS KELAYAKAN USAHA TENUN TROSO UNTUK MELAKUKAN EKSPANSI EKSPOR</i>	
	262
I. PENDAHULUAN	263
II. TINJAUAN LITERATUR	264
III. METODE PENELITIAN	265
IV. HASIL DAN DISKUSI	265
V. KESIMPULAN	267
DAFTAR PUSTAKA	268
<i>ANALYSIS OF THE EFFECT OF THE RUPIAH EXCHANGE RATE OF THE USD, GDP PER CAPITA, TERM OF TRADE AND DWELLING TIME ON IMPORTS OF GOODS AND SERVICES IN INDONESIA 2001-2018</i>	
	269
I. PENDAHULUAN	270
II. TINJAUAN LITERATUR	272
III. METODOLOGI PENELITIAN	277
IV. HASIL DAN DISKUSI	278
V. KESIMPULAN	280

DAFTAR PUSTAKA	281
LAMPIRAN	284
<i>SINERGISITAS KERJASAMA TRIPLE HELIX UNTUK REVITALISASI DESA WISATA SIDOHARJO</i>	
<i>SAMIGALUH KULONPROGO PENDEKATAN ANALITYCAL HIERARCHY PROCESS (AHP)</i>	
I. PENDAHULUAN	288
II. TINJAUAN LITERATUR	289
III. METODE PENELITIAN	291
IV. HASIL DAN DISKUSI	293
V. KESIMPULAN	296
DAFTAR PUSTAKA	297
<i>PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, UMUR USAHA DAN PEMAHAMAN AKUNTANSI</i>	
<i>TERHADAP PENERAPAN STANDAR AKUNTANSI KEUANGAN ENTITAS MIKRO KECIL DAN</i>	
<i>MENENGAH (SAK EMKM) (Studi kasus pada UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan</i>	
<i>UMKM Kota Lubuklinggau)</i>	
I. PENDAHULUAN	300
II. TINJAUAN LITERATUR	302
III. METODOLOGI PENELITIAN	302
IV. PEMBAHASAN	309
V. KESIMPULAN	314
DAFTAR PUSTAKA	315
<i>ANALISIS PENGENDALIAN KREDIT MENGGUNAKAN KONSEP 5C DI KOPERASI SIMPAN</i>	
<i>PINJAM (KSP) RIAS P1. MARDIHARJO</i>	
I. PENDAHULUAN	319
II. TINJAUAN LITERATUR	319
III. METODOLOGI PENELITIAN	321
IV. HASIL DAN DISKUSI	322
V. KESIMPULAN	323

DAFTAR PUSTAKA	324
<i>ANALISIS RASIO LIKUIDITAS DAN RASIO PROFITABILITAS UNTUK MENILAI KINERJA KEUANGAN DI HOTEL HAKMAZ TABA SYARIAH LUBUKLINGGAU</i>	326
I. PENDAHULUAN	327
II. TINJAUAN LITERASI	327
III. METODE PENELITIAN	328
IV. HASIL DAN DISKUSI	331
V. KESIMPULAN	338
DAFTAR PUSTAKA	340
<i>TATANAN NORMAL BARU: OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI KPPN YOGYAKARTA MELALUI MOTIVASI LAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN KERJA</i>	342
I. PENDAHULUAN	343
II. TINJAUAN LITERATUR	344
III. METODE PENELITIAN	346
IV. HASIL DAN DISKUSI	347
V. KESIMPULAN	352
DAFTAR PUSTAKA	353
<i>ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETAHANAN PANGAN DI PULAU JAWA TAHUN 2008-2019</i>	355
I. PENDAHULUAN	356
II. TINJAUAN LITERATUR	357
III. METODE PENELITIAN	358
IV. HASIL DAN DISKUSI	359
V. KESIMPULAN	361
DAFTAR PUSTAKA	361

<i>PENGARUH DANA PIHAK KETIGA, RASIO KECUKUPAN MODAL, INFLASI, PRODUK DOMESTIK BRUTO, DAN KRISIS EKONOMI 2008 TERHADAP LOAN TO DEPOSIT RATIO BANK UMUM DI INDONESIA PERIODE 2004.1-2018.4</i>	363
<i>I. PENDAHULUAN</i>	364
<i>II. KAJIAN PUSTAKA</i>	365
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	368
<i>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</i>	373
<i>V. KESIMPULAN DAN SARAN</i>	378
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	379
<i>PENGARUH CURRENT RATIO, DEBT TO EQUITY RATIO, DAN RETURN ON ASSET TERHADAP RETURN SAHAMPADA PERUSAHAAN SEKTOR INDUSTRI BARANG KONSUMEN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA</i>	382
<i>I. PENDAHULUAN</i>	383
<i>II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</i>	385
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	387
<i>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</i>	389
<i>V. KESIMPULAN DAN SARAN</i>	392
<i>REFERENSI</i>	393
<i>ANALISIS PENGARUH SUKU BUNGA, INFLASI, CAR, BOPO, DAN NPF PADA PROFITABILITAS STUDI BANK SYARIAH DI INDONESIA</i>	396
<i>I. PENDAHULUAN</i>	397
<i>II. TINJAUAN PUSTAKA</i>	398
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	400
<i>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</i>	402
<i>V. KESIMPULAN DAN SARAN</i>	405
<i>REFERENSI</i>	405

<i>ANALISIS PENGARUH PERTUMBUHAN EKONOMI, KETIMPANGAN PENDAPATAN, DAN INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA TERHADAP INDEKS KEBAHAGIAAN DI INDONESIA TAHUN 2014 DAN 2017</i>	408
<i>I. PENDAHULUAN</i>	409
<i>II. KAJIAN PUSTAKA</i>	409
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	411
<i>IV. PEMBAHASAN</i>	414
<i>V. KESIMPULAN DAN SARAN</i>	419
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	419
<i>PENGARUH KEUNTUNGAN RELATIF DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KINERJA UKM (Studi Pada UKM di Kabupaten Sleman)</i>	423
<i>I. PENDAHULUAN</i>	424
<i>II. TINJUAN LITERATUR</i>	425
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	426
<i>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</i>	429
<i>V. KESIMPULAN & SARAN</i>	431
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	431
<i>KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT JIWA GRHASIA YOGYAKARTA DIPENGARUHI KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL DI MASA PANDEMI COVID-19</i>	433
<i>I. PENDAHULUAN</i>	435
<i>II. KAJIAN TEORI</i>	436
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	441
<i>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</i>	442
<i>V. KESIMPULAN</i>	445
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	445

<i>PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN WORK LIFE BALANCE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI TERHADAP MITRA DRIVER GRAB PADA KOMUNITAS GRABBIKE JOGJA TIMUR)</i>	448
<i>I. PENDAHULUAN</i>	450
<i>II. KAJIAN LITERATUR</i>	451
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	453
<i>IV. HASIL PENELITIAN</i>	454
<i>V. KESIMPULAN</i>	454
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	455
<i>MILLENNIAL SELLER MENANGKAN HATI KONSUMEN DENGAN GREETING CARD DAN GIFT- SET</i>	457
<i>I. PENDAHULUAN</i>	458
<i>II. TINJAUAN LITERATUR</i>	459
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	460
<i>IV. HASIL DAN DISKUSI</i>	461
<i>V. KESIMPULAN</i>	464
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	465
<i>EQUITY CROW FUNDING TECHNOLOGY SYSTEM DENGAN LOCAL WISDOM APPROACH UNTUK MEMULIHKAN PEREKONOMIAN UMKM</i>	466
<i>I. PENDAHULUAN</i>	467
<i>II. TINJAUAN LITERATUR</i>	468
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	471
<i>IV. HASIL DAN DISKUSI</i>	472
<i>V. KESIMPULAN</i>	474
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	474

<i>ANALISIS PENGARUH PERTUMBUHAN EKONOMI, UPAH MINIMUM, DAN INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA TERHADAP TINGKAT PENGANGGURAN TERBUKA DI PROVINSI D.I.YOGYAKARTA TAHUN 2010-2018</i>	476
<i>I. PENDAHULUAN</i>	477
<i>II. KAJIAN PUSTAKA</i>	478
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	479
<i>IV. PEMBAHASAN</i>	483
<i>V. KESIMPULAN DAN SARAN</i>	486
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	487
<i>INOVASI KEBIJAKAN PEMBERDAYAAN UMKM INDUSTRI GERABAH DI BANTUL, DIY</i>	489
<i>I. PENDAHULUAN</i>	490
<i>II. TINJAUAN LITERASI</i>	490
<i>III. METODE PELITIAN</i>	491
<i>IV. HASIL DAN DISKUSI</i>	491
<i>V. KESIMPULAN</i>	492
<i>REFERENSI</i>	492
<i>PENGARUH PRAKTIK TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA INOVASI MELALUI PROSES KNOWLEDGE MANAGEMENT</i>	493
<i>I. PENDAHULUAN</i>	494
<i>II. TINJAUAN LITERATUR</i>	495
<i>III. METODE PENELITIAN</i>	498
<i>IV. HASIL DAN DISKUSI</i>	499
<i>V. KESIMPULAN</i>	506
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	507
<i>ANALISIS KELAYAKAN DAN STRATEGI RENCANA PENDIRIAN BANK SAMPAH DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA</i>	512
<i>I. PENDAHULUAN</i>	513

II. TINJAUAN PUSTAKA	513
III. METODE PENELITIAN	514
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	518
V. KESIMPULAN DAN SARAN	521
DAFTAR PUSTAKA	522
<i>PENGARUH PEMBAYARAN NON TUNAI TERHADAP INFLASI DI INDONESIA</i>	524
I. PENDAHULUAN	525
II. TINJAUAN LITERATUR	526
III. METODE PENELITIAN	527
IV. HASIL DAN DISKUSI	527
V. KESIMPULAN	532
DAFTAR PUSTAKA	533
<i>PENGARUH STRUKTUR CORPORATE GOVERNANCE, DAN LEVERAGE TERHADAP INTEGRITAS LAPORAN KEUANGAN (Studi Empiris pada Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di BEI Tahun 2016-2018)</i>	535
I. PENDAHULUAN	536
II. KAJIAN LITERATUR	537
III. METODE PENELITIAN	541
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	542
V. PENUTUP	549
DAFTAR PUSTAKA	550
LAMPIRAN	553
<i>PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (SURVEI ONLINE PADA MAHASISWA MANAJEMEN UPN VETERAN YOGYAKARTA YANG MEMBELI PRODUK SEPATU ADIDAS MENGGUNAKAN INSTAGRAM)</i>	565
I. PENDAHULUAN	566
II. TINJAUAN LITERATUR	569

III. METODE PENELITIAN	570
IV. HASIL DAN DISKUSI	572
V. KESIMPULAN	572
DAFTAR PUSTAKA	573

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP E-LOYALITAS
DIMEDIASI OLEH E-KEPUASAN
(Survei pada Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking BRI di Wilayah
Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Fressadhani Prabasari¹, Titik Kusmantini², Yuli Liestyana³

fprabasari.fp@gmail.com

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of internet banking service quality on e-loyalty mediated by e-satisfaction on customers of BRI internet banking users in the Special Region of Yogyakarta. This research design is descriptive and quantitative research using purposive sampling method. The sample that used in this study were 110 respondents. Primary data were collected by distributing questionnaires using Google form. To prove the hypothesis using the Partial Least Square (PLS) analysis technique. The results of this study indicate that 1) Internet banking service quality has a positive and significant effect on e-satisfaction, 2) Internet banking service quality has a positive and significant effect on e-loyalty, 3) E-satisfaction has a positive and significant effect on e-loyalty, 4) Internet banking service quality indirectly has a positive and significant effect on e-loyalty through e-satisfaction. The results of this study are expected to provide benefits for Bank BRI in improving and maintaining the quality of internet banking services so as to increase customer satisfaction and customer loyalty.

Keywords: e-loyalty; e-satisfaction; e-service quality; internet banking

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet telah membentuk perubahan pada cara kegiatan bisnis di berbagai industri, salah satunya perbankan. Hal inilah yang mendorong terciptanya layanan perbankan berbasis digital, yaitu *internet banking*. *Internet banking* merupakan suatu fasilitas dimana nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara non tunai tanpa ada batasan waktu dan tempat selama masih terhubung jaringan internet. Layanan ini tersedia pada *website* milik bank yang terintegrasi dengan kelengkapan sistem keamanan yang tinggi.

Internet banking membantu bank dalam membangun hubungan baik dengan nasabah karena berperan penting dalam mengurangi biaya operasional (Amin, 2016). Sampai saat ini, jumlah pengguna *internet banking* di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan internet. Pertumbuhan pengguna *internet banking* juga didorong oleh semakin meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* dan minat nasabah pada layanan yang praktis. Dalam hal ini, Bank BRI turut mengaplikasikan layanan *internet banking*. Bahkan layanan *Internet Banking* BRI menduduki peringkat ke-3 menurut Top Brand Award sebagai jumlah pengguna *internet banking* yang paling banyak digunakan di Indonesia. Persentase jumlah pengguna *Internet Banking* BRI pada tahun 2016 sebesar 9%, tahun 2017 sebesar 10.3%, tahun 2018 sebesar 13.5%, dan tahun 2019 sebesar 17.4%. Ini menunjukkan bahwa jumlah pengguna *Internet Banking* BRI selama 4 tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Hal tersebut juga dibarengi dengan kinerja layanan *Internet Banking* BRI selama 3 tahun terakhir berdasarkan Annual Book Report Bank BRI tahun 2019 yang menunjukkan peningkatan cukup signifikan sebesar 103.4%.

Dalam industri jasa, mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan telah menjadi suatu keharusan bagi perusahaan dengan terus memberikan kualitas layanan yang optimal (Perera & Priyanath, 2018). Telah diidentifikasi bahwa kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi penting sebagai salah satu faktor dalam membangun dan mempertahankan hubungan dengan nasabah (Amin, 2016). Penting bagi bank untuk dapat selalu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan agar dapat membangun kepuasan nasabah dalam jangka panjang. Kepuasan yang terbentuk nasabah dari waktu ke waktu pada akhirnya akan menciptakan perilaku yang lebih loyal. Oleh sebab itu, berfokus pada peningkatan kualitas layanan dinilai sebagai salah satu sumber utama keunggulan kompetitif bagi bank, maka mengetahui aspek-aspek yang dapat mempengaruhi nasabah terhadap *internet banking* adalah hal penting (Sathivany & Shivany, 2018).

Dalam praktiknya, nasabah belum sepenuhnya tertarik menggunakan *internet banking* meskipun layanan ini menawarkan berbagai kemudahan. Presepsi nasabah akan kenyamanan dan keamanan menjadi alasan nasabah tetap melakukan transaksi secara manual dibandingkan menggunakan *internet banking* yang membutuhkan jaringan internet. Selain itu, nasabah yang kurang memahami dalam hal pemanfaatan teknologi dan penggunaan internet juga belum dapat merasakan kemudahan layanan ini dibandingkan dengan nasabah yang lebih memahami pemanfaatan teknologi. Oleh sebab itu, peneliti memilih lokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta karena merupakan salah satu kota besar

dimana kegiatan perekonomian dan tingkat transaksinya tinggi dan banyak kalangan terpelajar yang cenderung lebih memahami dalam hal pemanfaatan teknologi.

II. TINJAUAN LITERATUR

Kualitas Layanan *Internet Banking*

E-service quality dikembangkan untuk mengevaluasi suatu layanan yang diberikan pada jaringan internet. Zeithaml *et al.* (2002) menyatakan *e-service quality* sebagai sejauh mana situs *web* mampu memfasilitasi secara efektif dan efisien dalam hal pembelian, pengiriman, dan penyedia layanan. Dalam konteks *internet banking*, Herigton & Weaven (2009) mendefinisikan *e-service quality* sebagai evaluasi pada layanan eletronik di mana transaksi perbankan dilakukan melalui jaringan internet dan nasabah dapat belajar secara langsung mengenai proses layanan elektronik tersebut.

Beberapa peneliti telah melakukan riset untuk memodifikasi dimensi pengukuran yang digunakan untuk menilai tingkat kualitas layanan *Internet Banking* yang dianggap lebih relevan. Herigton & Weaven (2009) mengukur kualitas layanan berdasarkan dimensi *personal needs, site organization, user friendliness, dan efficiency*. Pengukuran kualitas layanan yang efektif dapat sangat berguna dalam alokasi sumber daya dan dalam segmentasi pelanggan didokumentasikan dengan baik (Parasuraman *et al.* 1988).

E-Kepuasan

Kotler (2000) dalam Sathivany & Shivany (2018) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil produk yang dirasakan sehubungan dengan harapan pelanggan. Dalam layanan *internet banking*, Anderson & Srinivasan (2003) mendefinisikan e-kepuasan sebagai kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perasaan senang terhadap pengalaman pembelian sebelumnya oleh pelanggan dengan layanan perusahaan berbasis elektronik yang telah diterima. Dengan demikian, e-kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang pelanggan karena pengalaman positif dengan layanan elektronik yang diterima. Dalam industri jasa, memberikan kualitas layanan yang unggul dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan berkontribusi terhadap profitabilitas (Parasuraman *et al.*, 2005). Memberikan kualitas layanan yang baik dapat membangun kepuasan nasabah dalam jangka panjang. Hal ini dipengaruhi oleh persepsi mereka yang berubah dari waktu ke waktu, berdasarkan pengalaman dan pengetahuan pelanggan setelah mendapatkan layanan yang memuaskan.

H₁: Kualitas layanan *internet banking* berpengaruh positif terhadap e-kepuasan.

E-Loyalitas

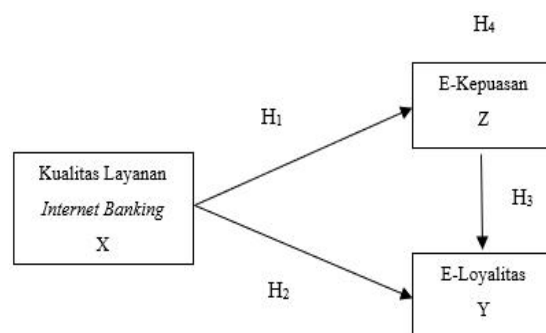
Oliver (1999) mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai komitmen yang kuat untuk melakukan pembelian ulang produk atau layanan yang disukai secara konsisten dari waktu ke waktu, sehingga menyebabkan pembelian merek yang sama secara berulang, terlepas dari pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku. Dalam *internet banking*, Anderson & Srinivasan (2003) mendefinisikan e-loyalitas

sebagai kecenderungan pelanggan untuk terus menggunakan situs web tertentu, sering mengunjungi situs tersebut, dan menunjukkan ketertarikan situs yang tinggi dari waktu ke waktu. Pada dasarnya e-loyalitas didefinisikan sebagai komitmen atas sikap yang disukai pelanggan terhadap bisnis *online* yang menghasilkan perilaku pembelian (transaksi) berulang. Dalam hal ini, ketika kualitas layanan *internet banking* dirasa optimal maka tingkat kepuasan nasabah juga meningkat. Sementara itu, loyalitas pelanggan merupakan kelanjutan dari kepuasan pelanggan, di mana pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang telah mereka terima sebelumnya dalam jangka panjang akan menimbulkan sikap keengganan beralih sehingga menciptakan perilaku yang lebih loyal (Al-alak, 2014). Konsep ini menyiratkan bahwa peran e-kepuasan mampu memediasi kualitas layanan *internet banking* terhadap e-loyalitas.

H₂: Kualitas layanan *internet banking* berpengaruh positif terhadap e-loyalitas.

H₃: E-kepuasan berpengaruh positif terhadap e-loyalitas.

H₄: Kualitas layanan *internet banking* secara tidak langsung berpengaruh terhadap e-loyalitas melalui e-kepuasan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif. Untuk menggumpulkan data primer peneliti melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner secara daring kepada responden. Dalam penelitian ini, nasabah pengguna *internet banking* BRI di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi responden. Teknik purposive sampling digunakan dalam pengambilan sampel. Kriteria responden dalam penelitian ini yaitu pernah melakukan transaksi menggunakan *internet banking* BRI setidaknya 2 kali dalam waktu 1 bulan terakhir. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS).

Tabel 1. Definisi Operasional

Definisi Variabel	Indikator	Sumber
<p>Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i></p> <p>Kualitas layanan <i>internet banking</i> merupakan suatu bentuk evaluasi kualitas pada layanan eletronik di mana transaksi perbankan dilakukan melalui jaringan internet dan nasabah dapat belajar secara langsung mengenai proses layanan elektronik tersebut (Herington & Weaven, 2009)</p>	<p>Dimensi:</p> <p><i>Personal Needs</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa aman 2. Kelengkapan situs web 3. Tersedia informasi keamanan <p><i>Site Organization</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan penggunaan 2. Pengorganisasian situs web 3. Keandalan laman situs web 4. Tampilan situs web menarik <p><i>User Friendliness</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Situs web ramah pengguna 2. Kemudahan navigasi 3. Kemudahan bertransaksi 4. Ketersediaan sistem <p><i>Efficiency</i></p>	<p>Herington & Weaven (2009); Parasuraman <i>et al.</i> (2005)</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan mengakses 2. Kecepatan bertransaksi 3. Keakuratan layanan <p><i>Contact</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan narahubung 2. Narahubung mudah dihubungi 3. Ketersediaan alternatif layanan pengaduan <p><i>Responsiveness</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Daya tanggap situs web cepat 2. Merespon keluhan dengan cepat 3. Penanganan masalah cepat 	
<p>E-Kepuasan</p> <p>E-kepuasan didefinisikan perasaan senang terhadap pengalaman pembelian sebelumnya oleh pelanggan dengan layanan perusahaan berbasis elektronik yang telah diterima (Anderson & Srinivasan, 2003)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rasa puas setelah menggunakan 2. Pengalaman yang baik setelah menggunakan 3. Rasa senang setelah menggunakan 	<p>Anderson & Srinivasan (2003)</p>

<p>E-Loyalitas</p> <p>E-loyalitas didefinisikan sebagai kecenderungan pelanggan untuk terus menggunakan situs web tertentu, sering mengunjungi situs tersebut, dan menunjukkan ketertarikan situs yang tinggi dari waktu ke waktu (Anderson & Srinivasan, 2003)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan transaksi berulang 2. Keengganan beralih 3. Merasa situs web ini adalah yang terbaik 4. Merekomendasi kepada orang lain 	<p>Anderson & Srinivasan (2003); Griffin (2003)</p>
---	---	---

IV. HASIL DAN DISKUSI

Melalui teknik purposive sampling, diperoleh 110 responden yang dianggap memenuhi kriteria dan telah dipilih sebagai sampel. Berdasarkan Tabel 2, responden didominasi berjenis kelamin perempuan dengan rata-rata umur responden masih berada pada usia produktif. Artinya, generasi muda lebih banyak menggunakan layanan *Internet Banking* BRI dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih tua. Pengguna layanan *Internet Banking* BRI mayoritas menghabiskan waktunya untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan internet sehingga dapat mempengaruhi nasabah tersebut dalam memahami sistem teknologi internet. Mayoritas responden juga merupakan nasabah BRI yang belum terlalu lama menggunakan layanan *Internet Banking* BRI.

Tabel 2. Data Responden

Karakteristik	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	47	43%
Perempuan	63	57%
Usia		
17-24 tahun	83	75%
25-34 tahun	23	21%
35-44 tahun	0	0%
45-55 tahun	4	4%
> 55 tahun	0	0%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	73	66%
PNS/TNI/POLRI	6	6%
Wiraswasta	7	6%
Karyawan Swasta	13	12%
Lainnya	11	10%
Frekuensi Menggunakan Internet dalam Sehari		
< 1 jam	12	11%
1-3 jam	13	12%
4-5 jam	19	17%
6-7 jam	21	19%
> 7 jam	45	41%
Lama Menggunakan Internet Banking BRI		
< 1 tahun	31	28%
1-2 tahun	45	41%
3-4 tahun	19	17%
> 5 tahun	15	14%
Jumlah Sampel	110	100%

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam analisis PLS, menguji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan model pengukuran outer model.

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Item	Outer Loading	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
X1.1	0.837	0.657	0.975	0.972
X1.2	0.770			
X1.3	0.832			
X2.1	0.857			
X2.2	0.874			
X2.3	0.819			
X2.4	0.743			
X3.1	0.831			
X3.2	0.864			
X3.3	0.844			
X3.4	0.746			
X4.1	0.820			
X4.2	0.824			
X4.3	0.858			
X5.1	0.818			
X5.2	0.801			
X5.3	0.733			
X6.1	0.765			
X6.2	0.764			
X6.3	0.795			
Y1.1	0.856	0.707	0.906	0.862
Y1.2	0.799			
Y1.3	0.863			
Y1.4	0.843			
Z1.1	0.868	0.797	0.922	0.873
Z1.2	0.915			
Z1.3	0.895			

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.0, 2020

Uji validitas bertujuan untuk mengukur suatu kuesioner apakah valid atau tidak (Ghozali, 2014). Kriteria validitas suatu indikator dilihat apabila mempunyai nilai *convergent validity* sebesar > 0.7 dan nilai AVE > 0.5 . Berdasarkan Tabel 3, maka seluruh indikator dalam penelitian ini dapat dikatakan valid. Sedangkan, uji reliabilitas bertujuan untuk menguji apakah pengukuran memberikan hasil yang relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali (Ghozali, 2014). Kriteria reliabilitas suatu indikator dilihat apabila mempunyai nilai *composite reliability* sebesar > 0.6 dan nilai *cronbach's alpha* sebesar > 0.7 . Berdasarkan Tabel 3, maka seluruh indikator dapat dikatakan reliabel.

Hasil Uji Hipotesis

Analisis *bootstrapping* digunakan untuk menguji hipotesis dengan melihat nilai probabilitas dan t statistika. Kriteria penerimaan atau penolakan suatu hipotesis yaitu diterima apabila nilai t statistika > 1.96. Sedangkan untuk nilai probabilitas, kriteria signifikansi suatu hipotesis yaitu apabila memiliki nilai p-value < 0.05.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4 nilai *original sample* pada masing-masing hubungan menunjukkan hasil positif dan memiliki nilai t hitung > 1.96 (t tabel). Nilai p-value pada masing-masing hubungan juga menunjukkan hasil < 0.05, oleh sebab itu masing-masing pengaruhnya dinyatakan signifikan. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan masing-masing variabel secara langsung berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian H_1 , H_2 , H_3 dinyatakan diterima.

Tabel 4. Pengaruh Langsung

Hipotesis	Original Sample	Std. Dev	T Statistics	P Values
KLIB→e-K	0.570	0.104	5.466	0.000
KLIB→e-L	0.342	0.113	3.032	0.003
e-K→e-L	0.418	0.102	4.109	0.000
Note: KLIB: Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> e-K: e-Kepuasan e-L: e-Loyalitas				

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.0, 2020

Berdasarkan Tabel 5, nilai *original sample* menunjukkan hasil positif dan memiliki nilai t hitung >1.96 (t tabel). Nilai p-value menunjukkan hasil < 0.05, oleh sebab itu pengaruhnya dinyatakan signifikan. Ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas layanan *internet banking* terhadap e-loyalitas melalui e-kepuasan memiliki hubungan positif dan signifikan. Artinya, e-kepuasan mampu memediasi kualitas layanan *internet banking* terhadap e-loyalitas. Dengan demikian H_4 dinyatakan diterima.

Tabel 5. Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Original Sample	Std. Dev	T Statistics	P Values
KLIB → e-K → e-L	0.238	0.076	3.112	0.002
Note: KLIB: Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> e-K: e-Kepuasan e-L: e-Loyalitas				

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.0, 2020

Berdasarkan Tabel 6, nilai R^2 pada variabel e-loyalitas sebesar 0.454 artinya variabel e-loyalitas mampu dijelaskan melalui variabel kualitas layanan *internet banking* dan e-kepuasan sebesar 45.4% sedangkan 54.6% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sedangkan nilai R^2 pada variabel e-kepuasan sebesar 0.324 artinya variabel e-kepuasan mampu dijelaskan melalui variabel kualitas layanan *internet banking* sebesar 32.4% sedangkan 67.6% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Berdasarkan kriteria *rule of thumb* maka koefisien determinan pada penelitian ini ada pada kategori moderat. Sedangkan untuk nilai Q^2 sebesar 0.290 menunjukkan besarnya keragaman dari data penelitian yang dapat dijelaskan oleh model penelitian adalah sebesar 29%, sedangkan 71% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang berada diluar model penelitian ini.

Tabel 6. Uji *Goodness-of-Fit*

Variabel	R^2	Q^2
E-Loyalitas	0.454	0.290
E-Kepuasan	0.324	

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 3.0, 2020

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan kualitas layanan *internet banking*, e-kepuasan, dan e-loyalitas memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung. Berdasarkan Tabel 4, ada pengaruh positif dan signifikan hubungan kualitas layanan *internet banking* terhadap e-kepuasan. Dalam hal ini, hubungan kualitas layanan *internet banking* memiliki pengaruh paling kuat terhadap e-kepuasan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *path coefficient* terbesar. Hasil penelitian Amin (2016) mendukung penelitian ini yang menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan *Internet Banking* yang tinggi akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah yang tinggi secara signifikan. Sehingga ketika layanan *Internet banking* BRI memiliki kualitas yang baik bahkan melebihi ekspektasi nasabah dan mampu menyediakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah, maka layanan yang telah mereka terima akan cenderung membuat nasabah lebih merasa puas.

Hubungan kualitas layanan *Internet Banking* BRI secara langsung terhadap e-loyalitas memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hasil penelitian Shahriari (2014) dan Indah (2016) mendukung penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas layanan *internet banking* memiliki pengaruh terhadap e-loyalitas secara positif dan signifikan. Artinya, bahwa adanya fasilitas *internet banking* membuat nasabah menjadi mudah dalam melakukan transaksi sehingga dapat tercipta komitmen. Namun pada penelitian ini, hubungan kualitas layanan *internet banking* terhadap e-loyalitas memiliki pengaruh yang lemah. Hal ini mengindikasikan kualitas layanan *Internet Banking* BRI tidak serta merta dapat mempengaruhi loyalitas nasabah secara langsung di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Nasabah yang menggunakan layanan *Internet banking* BRI mungkin tidak menjadikan layanan ini sebagai pilihan utama sebagai penunjang proses finansialnya. Nasabah hanya menjadikan sebagai layanan alternatif, misalnya layanan hanya diperlukan untuk cek saldo tabungan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan e-kepuasan pada *Internet Banking* BRI memiliki pengaruh terhadap e-loyalitas secara positif dan signifikan. Penelitian Hsu & Nguyen (2016) dan Perera & Priyanath (2018) mendukung penelitian ini yang menunjukkan e-kepuasan memiliki pengaruh terhadap e-loyalitas secara positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan

bahwa tingkat loyalitas nasabah ditentukan oleh kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, semakin banyak nasabah yang puas dengan layanan *Internet Banking* BRI, maka nasabah akan semakin loyal dan berkomitmen pada BRI khususnya layanan *Internet Banking* BRI.

Sementara itu, pengaruh tidak langsung kualitas layanan *Internet Banking* BRI terhadap e-loyalitas yang dimediasi oleh e-kepuasan memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan pengaruh langsung tanpa melalui e-kepuasan. Oleh sebab itu, untuk upaya menciptakan loyalitas nasabah yang kuat, BRI harus terlebih dahulu menekankan fokusnya pada peningkatan kepuasan nasabah. BRI perlu mempelajari apa yang nasabah inginkan ketika menggunakan layanan *Internet Banking* BRI. Hal ini dilakukan agar layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima nasabah tidak terjadi kesenjangan. Tentunya peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah dibarengi dengan kualitas layanan *Internet Banking* BRI yang maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa BRI dituntut untuk dapat fokus pada pilihan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan *Internet Banking* BRI sehingga akan menciptakan kesadaran nasabah tentang penerimaan teknologi baru pada sistem perbankan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Berdasarkan hasil analisis, dimensi *efficiency* memiliki dampak yang lebih besar pada kepuasan nasabah. Ini menunjukkan bahwa nasabah lebih puas terutama ketika dapat mengakses situs web *Internet Banking* BRI dengan mudah dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam waktu singkat. Oleh sebab itu, penting bagi BRI untuk memperhatikan dimensi-dimensi pengukuran kualitas layanan *internet banking* sebagai faktor kunci dalam membangun hubungan dengan nasabah. Setidaknya, BRI diharapkan mampu memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih memfokuskan peningkatan kualitas pada setiap dimensi agar kinerja layanan *Internet Banking* BRI dapat maksimal.

Keuntungan yang akan didapatkan selain meningkatkan loyalitas nasabah yaitu dapat meningkatkan *word-of-mouth* positif, meningkatkan citra perusahaan, serta dapat menurunkan kemungkinan nasabah beralih dari layanan *Internet Banking* BRI (Casalo *et al.*, 2008; Amin 2016). Apabila kualitas layanan *Internet Banking* BRI tidak dipelihara dengan baik maka akan menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Hal yang sangat rentan terjadi adalah nasabah menjadi tidak loyal dan beralih ke layanan lain hingga memutuskan untuk tidak lagi menggunakan layanan *Internet Banking* BRI. Ini artinya, kepuasan yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan layanan *Internet banking* BRI ini yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada masa yang akan datang untuk tetap menggunakan layanan *Internet banking* BRI atau tidak. Pada intinya kepuasan nasabah menjadi tujuan utama dari pencapaian profit dalam jangka panjang, dimana hal ini didasari pada upaya meminimalisir kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima (Yusnaini, 2010).

V. KESIMPULAN

Kualitas *Internet Banking* BRI dievaluasi oleh nasabah berdasarkan persepsi rasa aman, pengorganisasian situs web, kemudahan penggunaan situs web, efisiensi situs web, ketersediaan *call center* atau narahubung, dan daya tanggap yang cepat dari situs web. Hasil

keseluruhan pada aspek yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan layanan *Internet Banking* menunjukkan bahwa harapan nasabah terhadap layanan berkualitas memiliki pengaruh pada kepuasan dan loyalitas mereka. Kemampuan BRI dalam hal pengelolaan kualitas layanan *Internet Banking* sudah dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan selanjutnya dapat mempengaruhi loyalitas nasabah khususnya pada pengguna *Internet Banking* BRI di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga hubungan antara kualitas layanan *Internet Banking* BRI menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi menambah wawasan dan kontribusi untuk pengembangan pengetahuan dan menjadi referensi bagi Bank BRI dalam pengambilan keputusan sebagai cara meningkatkan dan menjaga kualitas layanan *internet banking*. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas penelitian sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih lengkap karena dalam penelitian ini responden yang diteliti terbatas, mayoritas adalah pelajar/mahasiswa, sehingga masih belum dapat mewakili seluruh nasabah di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-alak, B. A. (2014). Impact of marketing activities on relationship quality in the Malaysian banking sector. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(3), 347-356.
- Amin, Muslim. (2016). Internet Banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34, 280-306.
- Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). E-satisfaction and e-loyalty: A contingency framework. *Psychology and Marketing*, 20(2), 123-138.
- Casaló, L.V., Flavián, C. & Guinalíu, M. (2008). The role of satisfaction and website usability in developing customer loyalty and positive word-of-mouth in the e-banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 26 (6), 399-417
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herington, C., & Weaven, S. (2009). E-retailing by banks: e-service quality and its importance to customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 43, 1220-1231.
- Hsu, Y., & Nguyen, T. M. (2016). Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty of Internet Banking in Vietnam. *International Review of Management and Business Research*, 5, 1485-1498.
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 545-554.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty?. *Journal of Marketing*, 63(4), 33-44.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Perera, A.P.P., & Priyanath, H.M.S. (2018). Impact of Internet Banking Service Quality on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation of Customers in Sri Lanka. *International Journal of Management, IT & Engineering*, 8, 197-220.
- Shahriari, S. (2014). Effective Factors on Loyalty of E-Banking Customers. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*, 2(3), 257-267.
- Sathiyavany, N., dan Shivany, S. (2018). E-Banking Service Qualities, E-Customer Satisfaction, and e-Loyalty: A conceptual Model. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5(6), 4808-4819.
- Yusnaini (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(1), 1-9.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.
- "Annual Report Bank Rakyat Indonesia 2019". (<https://ir-bri.com/ar.html>) diakses tanggal 10 Februari 2020
- Top Brand Award. "Top Brand Index". (<https://www.topbrand-award.com>) diakses tanggal 5 Oktober 2019

SERTIFIKAT

Dengan ini memberikan penghargaan kepada:

TITIK KUSMANTINI

Atas keikutsertaannya sebagai:

PEMAKALAH

Dalam kegiatan 1st NICEBEL (National Conference on Business and Economics Bela Negara) - Seminar Nasional & Call for Paper dengan judul:
“Ekonomi Digital: Masa Depan Perekonomian Indonesia”
yang diselenggarakan pada 21 Oktober 2020 di Yogyakarta.



DEKAN FEB UPN
“VETERAN”
YOGYAKARTA

Dr. Sujatmika, M.Si

KETUA PANITIA
NICEBEL 2020



Dr. Joko Susanto, M.Si

KETUA ISEI
CABANG YOGYAKARTA



Eko Suwardi, M.Sc., Ph.D