

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS  
ELEKTRONIK DENGAN SIKLUS HIDUP HUBUNGAN SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI PADA LAYANAN ELEKTRONIK BCA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**Saradicta Olivia Puspitasari**

**NPM: 17 03 23417**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS  
ELEKTRONIK DENGAN SIKLUS HIDUP HUBUNGAN SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI PADA LAYANAN ELEKTRONIK BCA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**Saradicta Olivia Puspitasari**

**NPM: 17 03 23417**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2021**

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS  
ELEKTRONIK DENGAN SIKLUS HIDUP HUBUNGAN SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI PADA LAYANAN ELEKTRONIK BCA**



**Disusun Oleh:**

**Saradicta Olivia Puspitasari**

**NPM: 17 03 23417**

**Telah dibaca dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**



**Nadia Nila Sari, SE., MBA.**

**14 April 2022**



**FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA**  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

**SURAT KETERANGAN**

**No. 386/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 8 April 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1. Mahestu N.Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D. | (Ketua Penguji) |
| 2. Nadia Nila Sari, SE., MBA.           | (Anggota)       |
| 3. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.      | (Anggota)       |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Saradicta Olivia Puspitasari

NPM : 170323417

Dinyatakan

**Lulus Tanpa Revisi**

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

**Alamat**

Kampus III Gedung Bonaventura  
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

**URL**

<https://fbe.uajy.ac.id>

**Kontak**

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127  
Fax : +62-274-485227  
Surel : [fbe@uajy.ac.id](mailto:fbe@uajy.ac.id)



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS  
ELEKTRONIK DENGAN SIKLUS HIDUP HUBUNGAN SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI PADA LAYANAN ELEKTRONIK BCA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung dan tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 2 Maret 2022

Yang menyatakan



Saradicta Olivia Puspitasari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih setia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi perkuliahan ini dan karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Hubungan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik Dengan Siklus Hidup Hubungan Sebagai Variabel Moderasi Pada Layanan Elektronik BCA” dengan baik dan lancar.

Dalam menulis skripsi ini, terdapat banyak sekali kesulitan serta hambatan yang telah dialami oleh penulis. Tanpa bantuan orang-orang sekitar, peneliti tidak mampu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai, memberkati, dan memberikan kemampuan serta kekuatan dalam sepanjang perjalanan hidup peneliti sampai saat ini,
2. Keluarga peneliti, Yulius Argo Prasetyo (Ayah), Anita Nowowati (Ibu), dan Daniel Yulian Putra (Kakak) atas dukungan dan doa yang tulus, serta kasih sayang dan pengorbanan yang selalu ada sepanjang perjalanan hidup peneliti sampai sekarang,
3. Ibu Nadia Nila Sari, SE., MBA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya dan dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan,
4. Dosen-dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti selama menjalani pembelajaran dari semester 1 hingga tahap akhir perkuliahan,

5. Sahabat seperjuangan peneliti selama kuliah dan mengerjakan skripsi, Vira, Lia, Iyut atas kebersamaan, suka, duka, dan memori yang dibuat bersama sepanjang peneliti melakukan perkuliahan,
6. Sahabat peneliti, Farrell dan Ayu atas seluruh dukungan, semangat, masukan, dan motivasi yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini,
7. Teman-teman magang Kantor Konsultan Pajak atas dukungan dan pengalaman berharga selama peneliti menghadapi semester akhir perkuliahan,
8. Teman-teman kelas I angkatan 2017 yang terus menjalin hubungan baik dari awal kuliah hingga sekarang.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti menerima saran dan kritik yang membangun untuk penelitian yang lebih baik. Akhir kata, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Yogyakarta, 2 Maret 2022

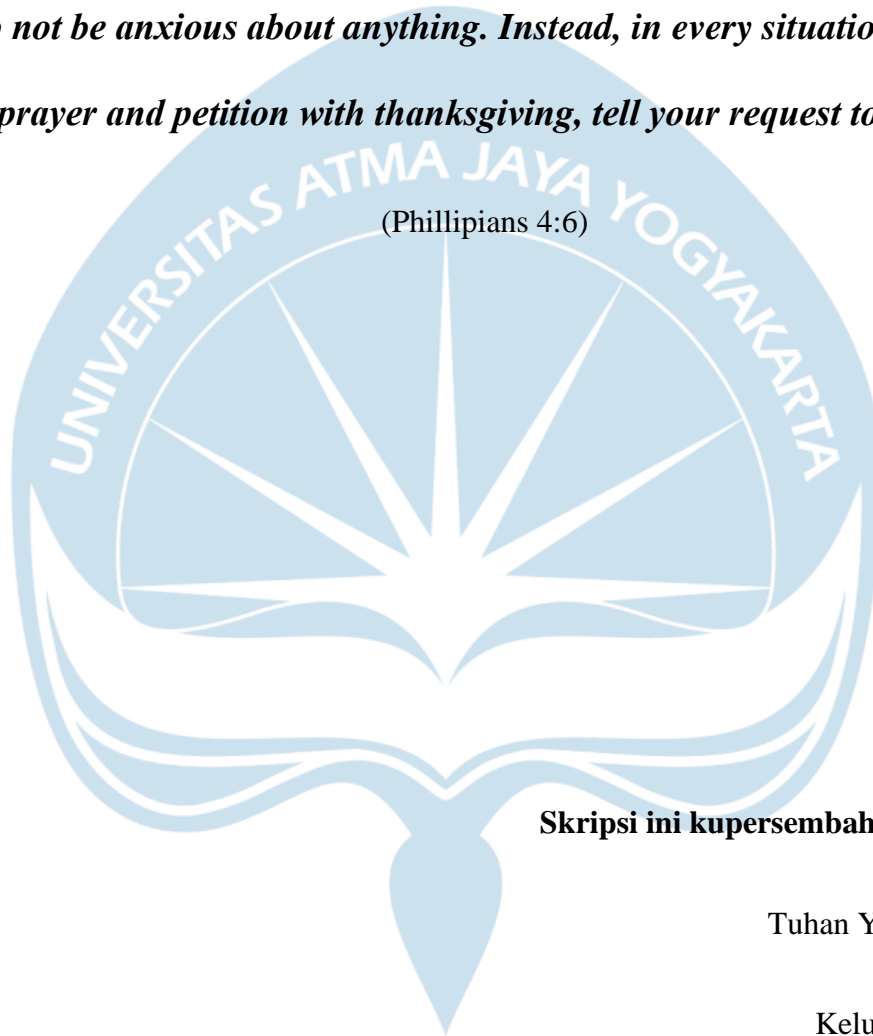


Saradicta Olivia Puspitasari

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Do not be anxious about anything. Instead, in every situation through prayer and petition with thanksgiving, tell your request to God”*

(Phillipians 4:6)



**Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

Tuhan Yesus Kristus

Keluarga tercinta

Sahabat dan teman-teman terkasih

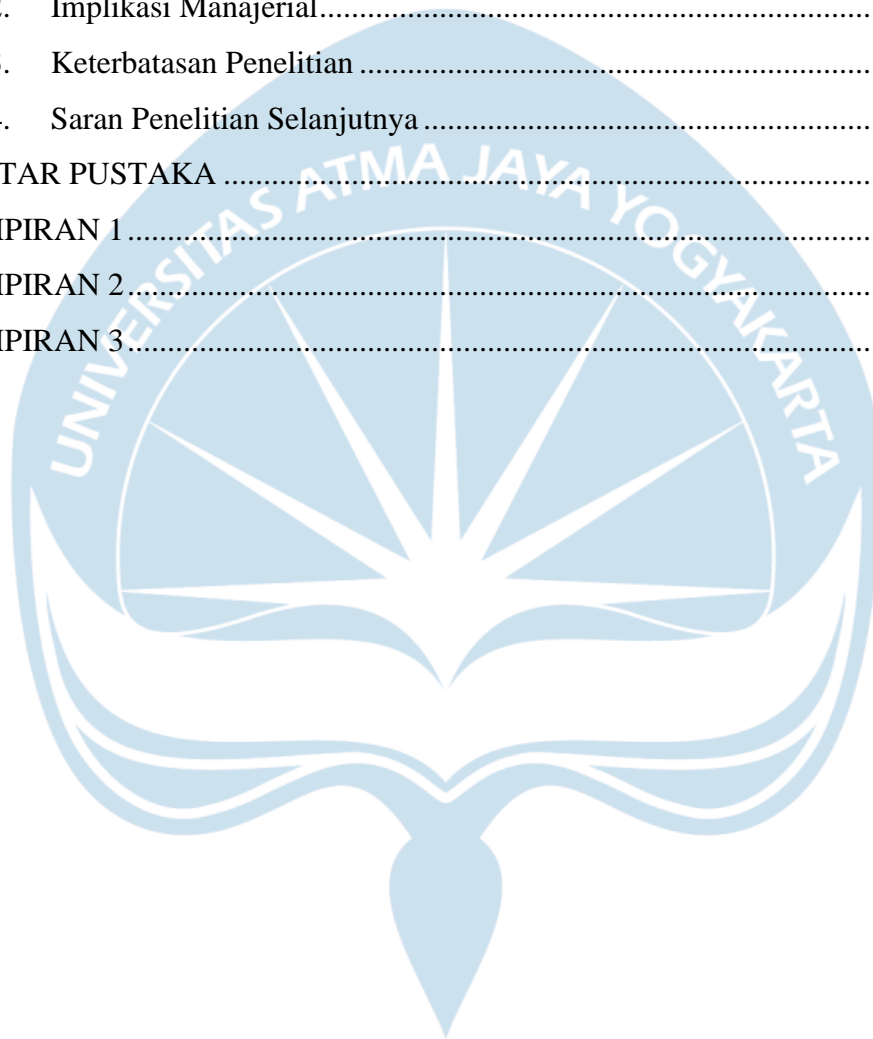


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
1.5. Sistematika Penulisan .....	11
BAB II .....	13
LANDASAN TEORI .....	13
2.1. Kualitas Hubungan .....	13
2.1.1. Kepercayaan Elektronik .....	14
2.1.2. Kepuasan Elektronik .....	15
2.1.3. Komitmen Elektronik .....	16
2.2. Siklus Hidup Hubungan .....	17
2.3. Loyalitas Elektronik .....	18
2.4. Layanan Elektronik .....	20
2.5. Studi Penelitian Terdahulu .....	21

2.6.	Pengembangan Hipotesis .....	25
2.6.1.	Pengaruh Kepercayaan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik .....	25
2.6.2.	Pengaruh Kepuasan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik .....	25
2.6.3.	Pengaruh Komitmen Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik .....	26
2.7.	Gambar Model Penelitian .....	28
BAB III .....		29
METODE PENELITIAN .....		29
3.1.	Jenis Penelitian .....	29
3.2.	Objek, Subjek, dan Lokasi Penelitian .....	29
3.3.	Populasi .....	30
3.4.	Metode Pengambilan Sampel .....	30
3.5.	Metode Pengumpulan Data .....	32
3.6.	Variabel Penelitian .....	33
3.7.	Operasional Variabel .....	34
3.8.	Metode Analisis Data .....	36
3.8.1.	Metode Pengujian Instrumen .....	36
3.8.2.	Metode Pengolahan Data .....	42
BAB IV .....		47
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		47
4.1.	Hasil Pengolahan Data .....	47
4.1.1.	Statistik Deskriptif .....	49
4.1.2.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.1.3.	Analisis Regresi Moderasi .....	53
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
4.2.1.	Pengaruh Kepercayaan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik .....	61
4.2.2.	Pengaruh Kepuasan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik .....	62
4.2.3.	Pengaruh Komitmen Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik .....	64
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Hubungan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik Dimoderasi Oleh Siklus Hidup Hubungan Konsumen .....	65

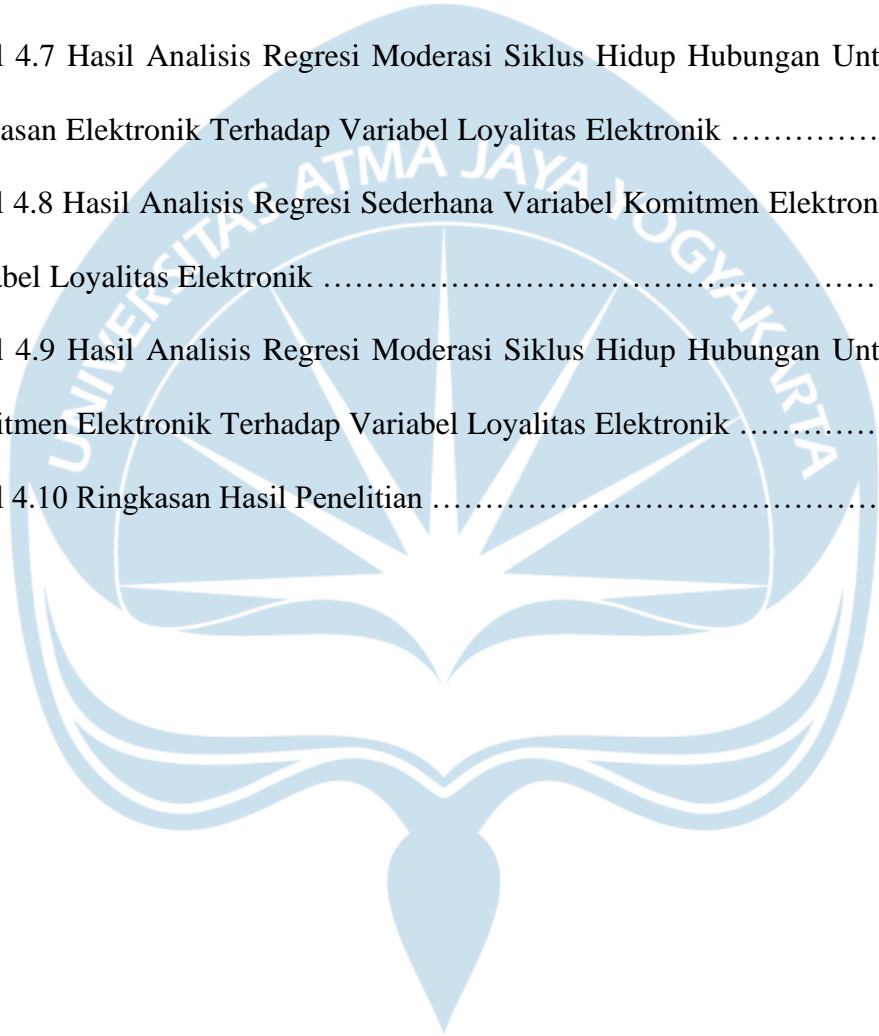
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Implikasi Manajerial.....	70
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	71
5.4. Saran Penelitian Selanjutnya .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN 1 .....	77
LAMPIRAN 2 .....	83
LAMPIRAN 3 .....	89



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Skor Jawaban Skala Likert .....	33
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Elektronik (X1) .....	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Elektronik (X2) .....	38
Tabel 3.5 Uji Validitas Komitmen Elektronik (X3) .....	38
Tabel 3.6 Uji Validitas Loyalitas Elektronik (Y) .....	39
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Elektronik (X1) .....	40
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Elektronik (X2) .....	41
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Komitmen Elektronik (X3) .....	41
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Elektronik (Y) .....	42
Tabel 3.11 Tingkat Respon Responden .....	43
Tabel 4.1 Hasil Demografi Responden .....	47
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif .....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Berganda Variabel Kepercayaan, Kepuasan, dan Komitmen Elektronik Terhadap Variabel Loyalitas Elektronik .....	51
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Sederhana Variabel Kepercayaan Elektronik Terhadap Variabel Loyalitas Elektronik .....	53
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Moderasi Siklus Hidup Hubungan Untuk Variabel	

Kepercayaan Elektronik Terhadap Variabel Loyalitas Elektronik .....	54
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Sederhana Variabel Kepuasan Elektronik Terhadap Variabel Loyalitas Elektronik .....	56
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Moderasi Siklus Hidup Hubungan Untuk Variabel Kepuasan Elektronik Terhadap Variabel Loyalitas Elektronik .....	56
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Sederhana Variabel Komitmen Elektronik Terhadap Variabel Loyalitas Elektronik .....	58
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Moderasi Siklus Hidup Hubungan Untuk Variabel Komitmen Elektronik Terhadap Variabel Loyalitas Elektronik .....	58
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Penelitian .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian ..... 35



**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS  
ELEKTRONIK DENGAN SIKLUS HIDUP HUBUNGAN SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI PADA LAYANAN ELEKTRONIK BCA**

**Disusun oleh :**

**Saradicta Olivia Puspitasari**

**170323417**

**Dosen Pembimbing :**

**Nadia Nila Sari, SE., MBA.**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti mengenai pengaruh kualitas hubungan elektronik terhadap loyalitas elektronik nasabah dengan siklus hidup hubungan sebagai moderasi pada layanan elektronik BCA. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, yaitu kuesioner yang diisi oleh responden dan data sekunder yang meliputi buku, jurnal penelitian terdahulu, serta artikel yang berkaitan dengan penelitian ini. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan kuesioner *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan diperoleh sebanyak 160 responden. Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan elektronik berpengaruh positif terhadap loyalitas elektronik nasabah, kepuasan elektronik tidak berpengaruh terhadap loyalitas elektronik nasabah, komitmen elektronik berpengaruh positif terhadap loyalitas elektronik nasabah, siklus hidup hubungan konsumen memoderasi pengaruh antara kepercayaan elektronik terhadap loyalitas elektronik, siklus hidup hubungan konsumen tidak memoderasi pengaruh antara kepuasan elektronik terhadap loyalitas elektronik, dan siklus hidup hubungan konsumen tidak memoderasi pengaruh antara komitmen elektronik terhadap loyalitas elektronik.

**Kata kunci :** Kepercayaan Elektronik, Kepuasan Elektronik, Komitmen Elektronik, Loyalitas Elektronik, Siklus Hidup Hubungan