

**PERAN KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP
PENINGKATAN KESETIAAN NASABAH DI LIMA BANK DENGAN ASET
TERBESAR DI INDONESIA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Lanna Christina Andreas

2012130039

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT

No. 227/SK/BAN – PT/AK-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017

**THE ROLE OF INTERNET BANKING'S SERVICE QUALITY TO INCREASE
CUSTOMER LOYALTY AT FIVE BANKS WITH THE BIGGEST ASSETS IN
INDONESIA**



UNDERGRADUATED THESIS

Submitted to complete a part of requirement
to get Bachelor Degree in Economics

By:

Lanna Christina Andreas

2012130039

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

ACCOUNTING DEPARTMENT

Accredited based on the Degree of BAN-PT

No. 227/SK/BAN – PT/AK-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017



UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



PERAN KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP PENINGKATAN
KESETIAAN NASABAH DI LIMA BANK DENGAN ASET TERBESAR DI INDONESIA

Oleh:

Lanna Christina Andreas

2012130039

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2017

Ketua Program Studi Akuntansi

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.

Pembimbing,

Michael Iskandar, Drs., MT.



PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Lanna Christina Andreas
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 22 Januari 1994
Nomor Pokok : 2012130039
Program studi : Akuntansi
Jenis naskah : Draf Skripsi

JUDUL

PERAN KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP
PENINGKATAN KESETIAAN NASABAH DI LIMA BANK DENGAN ASET
TERBESAR DI INDONESIA

dengan,
Pembimbing : Michael Iskandar, Drs., MT.
Ko-pembimbing : -

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 ayat (2) UU.No.20 tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 23 Desember 2016

Pembuat pernyataan :



(Lanna Christina Andreas)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan atas berkat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Kualitas Jasa Dalam *Internet Banking* Untuk Meningkatkan Kesetiaan Nasabah di Lima Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia”.Terima kasih atas segala kesempatan, kelancaran, dan segala yang telah Tuhan berikan selama penulis mengerjakan skripsi ini.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang Tua penulis, Mama dan Papa juga Ema yang telah membesarkan penulis, memberikan doa, dan memberi dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Saudara penulis yaitu Ko Steven, Ko Andrie, Ci Ellia, dan Ci Novi yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penulis mengerjakan skripsi.
3. Bapak Michael Iskandar, Drs., MT. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu di tengah-tengah kesibukan Bapak dari awal penyusunan hingga selesainya skripsi, membantu memberikan arahan dan masukan-masukan penting di saat penulis merasa kesusahan, dan memberi motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih banyak Pa Michael telah membimbing penulis hingga saat ini.
4. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT. selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah meluangkan waktu untuk membantu memberi arahan kepada penulis dalam penyusunan metode penelitian dan objek penelitian serta pengolahan data. Terima kasih Pa Gery atas bimbingannya yang telah diberikan kepada penulis di tengah-tengah kesibukan Bapak.
5. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

6. Ibu Damajanti Tanumihardja, S.E., M.Ak. selaku Dosen Wali penulis yang selalu membantu penulis di saat penulis membutuhkan pertolongan. Terima kasih banyak Bu Linda atas bantuannya selama ini.
7. Ibu atau Bapak Dosen Penguji yang sudah meluangkan waktu untuk membaca skripsi dan menguji penulis.
8. Sahabat penulis yang berjuang bersama-sama menyelesaikan skripsi dengan suka duka yang ada, Iuth dan Boim. Serta sahabat yang selalu ada untuk mendukung dan memberikan motivasi untuk penulis yaitu Michelle, Oddy, Devi, Earlene, dan Olen.
9. Tim Alligators yang telah memberikan pengalaman berharga selama penulis ada di keluarga ini. Terima kasih khususnya untuk para sahabat penulis Ci Mandie, Ci Dea, Elsa, Jessie, Calista, Jcee, Jesslyn, Amadeus, Christopher, Samuel, Ping Pau dan Ko John untuk dukungan, motivasi, serta hari-hari yang telah dilalui bersama.
10. Teman-teman seperjuangan skripsi Sistem Informasi Akuntansi, Ina, Albert, Jessica, dan Rexy. *Good luck* ya teman-teman.
11. Sahabat “Sexy” Elisabeth, Milka, Elvin, Audrey, Jesslyn, Yeni, Rina, Kenny, Michael, Ryan, dan Andrew yang telah mengisi hari-hari kuliah bersama penulis dan memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
12. Teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini sehingga dapat penulis selesaikan. Terima kasih teman-teman.

Bandung, Desember 2016

Lanna Christina Andreas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Sistem Informasi Akuntansi	8
2.1.1. Sistem.....	8
2.1.2. Informasi	9
2.1.3. Sistem Informasi	10
2.1.4. Akuntansi	10
2.1.5. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	11
2.1.6. Komponen dan Fungsi Sistem Informasi Akuntansi	11
2.1.7. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi.....	12
2.2. Produk.....	12
2.3. Layanan atau Jasa (<i>service</i>)	14
2.3.1. <i>Service Profit Chain</i>	15
2.4. <i>Electronic Services</i>	15
2.5. <i>Internet Banking</i>	16
2.5.1. Tujuan dan Manfaat <i>Internet Banking</i>	19
2.5.2. <i>Brick and Click</i>	20

2.6. Kualitas Layanan atau Jasa (<i>Service Quality</i>)	22
2.6.1. Kualitas	22
2.6.2. Pengertian Kualitas Layanan atau Jasa	22
2.7. Kepuasan Konsumen	24
2.8. Pembelian Ulang.....	25
2.9. Kesetiaan Pelanggan.....	26
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	28
3.1. Metode Penelitian	28
3.1.1. <i>Hypothetico-Deductive Method</i>	28
3.2. Desain Penelitian	32
3.3. Objek Penelitian.....	33
3.3.1. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Fasilitas, Tujuan, dan Manfaat yang Ditawarkan Dari <i>Internet Banking</i> di Lima Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia.....	35
4.1.1. Data	35
4.1.2. Pembahasan.....	44
4.2. Kondisi yang Mendukung Proses Terciptanya Kesetiaan di Lima Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia.....	48
4.2.1. Analisis Kualitas Layanan Pada Dimensi <i>Tangibility</i>	48
4.2.1.1. Data	48
4.2.1.2. Pembahasan.....	50
4.2.2. Analisis Kualitas Layanan Jasa Pada Dimensi <i>Empathy</i>	51
4.2.2.1. Data	51
4.2.2.2. Pembahasan.....	55
4.2.3. Analisis Kualitas Layanan pada Dimensi <i>Reliability</i>	57
4.2.3.1. Data	57
4.2.3.2. Pembahasan.....	59
4.2.4. Analisis Kualitas Layanan pada Dimensi <i>Assurance</i>	61
4.2.4.1. Data	61

4.2.4.2. Pembahasan.....	63
4.2.5. Analisis Kualitas Layanan pada Dimensi <i>Reponsiveness</i>	64
4.2.5.1. Data	65
4.2.5.2. Pembahasan.....	65
4.3. Kualitas Layanan Dapat Membuat Nasabah Setia di Lima Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia	67
4.3.1. Data	67
4.3.2. Pembahasan.....	70
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1. Simpulan.....	73
5.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 4.1. Fasilitas Lima Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia.....	37
Tabel 4.2. Perbandingan Fasilitas Bank Mandiri Antara Responden dan Data.....	38
Tabel 4.3. Perbandingan Fasilitas BRI Antara Responden dan Data.....	39
Tabel 4.4. Perbandingan Fasilitas BCA Antara Responden dan Data	40
Tabel 4.5. Perbandingan Fasilitas BNI Antara Responden dan Data	40
Tabel 4.6. Perbandingan Fasilitas CIMB Niaga Antara Responden dan Data.....	41
Tabel 4.7. Penampilan Menu	49
Tabel 4.8. Kelengkapan Fasilitas	50
Tabel 4.9. Petunjuk Menu	52
Tabel 4.10. Ketersediaan Demo Penggunaan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2. Rumusan Masalah	2
Gambar 1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
Gambar 2.1. Fungsi Dalam Sistem	9
Gambar 2.3. Karakteristik Jasa	14
Gambar 3.1. Diagram Variabel	29
Gambar 4.1. <i>Internet Banking</i> yang Sering Digunakan	36
Gambar 4.2. Fasilitas di <i>Internet Banking</i>	38
Gambar 4.3. Alasan Memakai <i>Internet Banking</i>	42
Gambar 4.4. Manfaat yang Diterima Dari <i>Internet Banking</i>	43
Gambar 4.5. Intensitas Menggunakan <i>Internet Banking</i>	43
Gambar 4.6. Intensitas Pergi ke Bank.....	44
Gambar 4.7. Penampilan Menu.....	48
Gambar 4.8. Kelengkapan Fasilitas	49
Gambar 4.9. Petunjuk Menu	52
Gambar 4.10. Terdapat Demo Penggunaan	53
Gambar 4.11. Demo <i>Internet Banking</i> Mempermudah Pengguna.....	54
Gambar 4.12. Kebutuhan Terpenuhi dari Fasilitas yang Diberikan.....	54
Gambar 4.13. Kemudahan Pemakaian <i>Internet Banking</i>	55
Gambar 4.14. Keakuratan Transaksi.....	57
Gambar 4.15. Jam Operasi <i>Internet Banking</i>	58
Gambar 4.16. Reputasi Bank	58
Gambar 4.17. Intensitas Terjadinya Gangguan.....	59
Gambar 4.18. Perasaan Aman Menggunakan <i>Internet Banking</i>	61
Gambar 4.19. Terdapat Tanda Keamanan.....	62
Gambar 4.20. Terdapat Hal Pendukung Keamanan.....	62
Gambar 4.21. Rasa Percaya Sepenuhnya kepada <i>Internet Banking</i>	63
Gambar 4.22. Ketersediaan <i>Call Customer Service</i>	65

Gambar 4.23. Kualitas Layanan Menentukan Kepuasan	67
Gambar 4.24. Merekomendasikan <i>Internet Banking</i> Jika Puas dengan Kualitas Layanan	68
Gambar 4.25. Akan Terus Menggunakan <i>Internet Banking</i> Jika Puas	68
Gambar 4.26. Tidak Beralih ke Bank Lain	69
Gambar 4.27. Tidak Terpengaruh Bank Lain	69
Gambar 4.28. Tetap Berkomitmen.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Jawaban Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Analisis Regresi
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Setiap entitas membutuhkan sistem informasi akuntansi untuk mendukung aktivitasnya. Selain itu, sistem informasi akuntansi di entitas juga membantu memberikan informasi yang berkualitas untuk membantu pihak-pihak berkepentingan dalam mengambil keputusan. Sistem informasi yang baik juga dapat membawa *value added* bagi entitas itu sendiri. Maka dari itu diperlukan perancangan sistem informasi akuntansi yang baik untuk mendukung pencapaian tujuan entitas tersebut termasuk di lembaga keuangan atau perbankan.

Dewasa ini, layanan yang konvensional lembaga keuangan atau perbankan sangat terbantu semenjak teknologi informasi mampu mendukung sistem transaksi di lembaga keuangan atau perbankan. Hal ini didorong oleh kemajuan teknologi informasi dan internet. Sebelumnya, perbankan lebih menekankan pelayanan yang *'face to face'* dan *'paper document'* namun sekarang lebih ke arah *'non face to face'* dan *'paperless document'* atau *'digital document'*. Pemanfaatan ini diterapkan dengan diadakannya *internet banking*.

Internet banking merupakan revolusi sistem informasi akuntansi yang dipadukan dengan teknologi informasi dan internet. Dengan adanya *internet banking*, entitas melibatkan nasabah dalam pelayanannya sehingga memberikan manfaat bagi kedua pihak. Manfaat yang diterima oleh kedua pihak ini pada intinya adalah membuat aktivitas perbankan atau aktivitas transaksi lebih efisien dari segala sisi.

Layanan *internet banking* yang diberikan oleh perbankan ini harus didukung juga oleh beberapa aspek. Aspek-aspek yang dimaksud adalah aspek yang sesuai dengan harapan para nasabah yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen menggunakan layanan tersebut. Dengan terciptanya kepuasan nasabah, maka menurut teori, nasabah tersebut akan melakukan *'pembelian ulang'* atau dalam konteks ini menjadi *'pemakaian ulang'*. Dari pemakaian ulang dapat dilihat *'bibit'* menjadi nasabah yang setia.

Jadi, penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa pemanfaatan sistem informasi akuntansi dalam perbankan yang diwujudkan dengan *internet banking* dapat menambah *value added* bagi perbankan yaitu dengan terciptanya kesetiaan nasabah.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan pokok-pokok yang telah dipaparkan di atas, berikut ini dibahas dan dirumuskan permasalahan yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini:

Gambar 1.2.



Sumber: Olahan penulis

1. Apa fasilitas, tujuan, dan manfaat yang ditawarkan dari *internet banking* di lima bank dengan aset terbesar di Indonesia?
2. Bagaimana kondisi yang mendukung proses terciptanya kesetiaan di lima bank dengan aset terbesar di Indonesia?
3. Apakah *internet banking* dapat membuat nasabah setia di lima bank dengan aset terbesar di Indonesia?

Untuk mengetahui kerangka rumusan masalah penelitian ini, silahkan melihat Gambar 1.2.

1.3. Tujuan Penelitian

Ditinjau dari permasalahan yang telah dirumuskan di atas, berikut ini dijabarkan dan dideskripsikan garis-garis besar hasil pokok yang ingin dicapai:

1. Untuk mendeskripsikan fasilitas, tujuan, dan manfaat yang ditawarkan dari *internet banking* di lima bank dengan aset terbesar di Indonesia.
2. Untuk menjelaskan kondisi yang mendukung proses terciptanya kesetiaan di lima bank dengan aset terbesar di Indonesia.
3. Untuk membuktikan bahwa *internet banking* dapat membuat nasabah setia di lima bank dengan aset terbesar di Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan harapan dapat memberi manfaat kepada berbagai pihak yaitu:

1. Bank.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberi pengetahuan bagi bank-bank yang belum menggunakan layanan *internet banking* sehingga dapat melihat sisi positif dari pemakaian layanan ini. Selain itu penelitian ini juga ditujukan untuk perbankan yang sudah menggunakan layanan ini untuk bisa meningkatkan kesetiaan nasabah melalui kualitas layanannya.

2. Penulis.

Dengan membuat penelitian ini, penulis menambah wawasan dan membuka pikiran bahwa *internet banking* membawa banyak manfaat baik bagi perbankan maupun nasabah yang menggunakannya. Tetapi manfaat tersebut juga harus didukung oleh layanan jasa yang berkualitas.

3. Pihak lain.

Penulis juga berharap penelitian ini dapat menambah wawasan pihak lain yang membaca seperti masyarakat, lingkungan universitas, dan juga peneliti lain yang akan memakai penelitian ini sebagai referensi.

1.5. Kerangka Pemikiran

Sistem informasi akuntansi merupakan proses mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data akuntansi dan data lainnya untuk menghasilkan informasi bagi pembuat keputusan. Sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dan benar dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan seperti yang dikatakan Romney dan Steinbart yaitu:

1. dapat meningkatkan kualitas serta mengurangi biaya dari produk atau jasa.
2. meningkatkan efisiensi.
3. berbagi pengetahuan.
4. meningkatkan efisiensi serta efektivitas dari rantai suplai.
5. meningkatkan kualitas struktur pengendalian intern.
6. meningkatkan kualitas pembuatan keputusan.

Dalam dunia perbankan, sistem informasi akuntansi dimanfaatkan ke dalam layanan *internet banking*. Kondisi ini dipacu oleh perkembangan zaman yang semakin modern dimana perusahaan melibatkan konsumen ke dalam sistem informasi akuntansi. Dengan *internet banking*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi lalu transaksi tersebut akan dicatat di dalam sistem dan informasi akan langsung diperbaharui serta disimpan. Informasi ini berguna untuk membantu nasabah dalam proses mengambil keputusan.

Internet banking membawa banyak manfaat bagi para penggunanya yaitu pihak lembaga keuangan atau perbankan itu sendiri dan juga bagi pihak nasabah. Berikut ini merupakan manfaat-manfaat yang diterima oleh kedua pihak, yaitu:

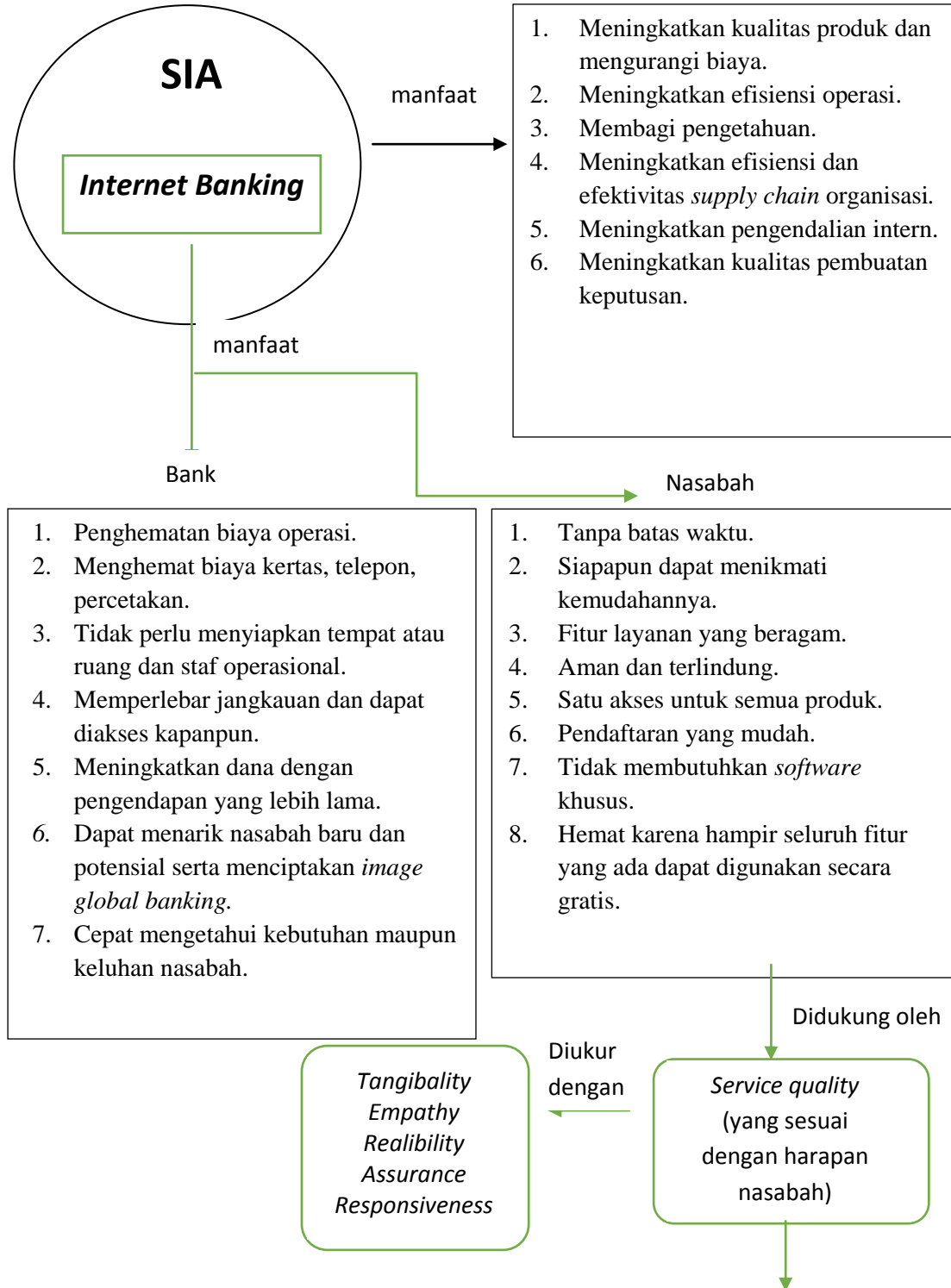
Bank

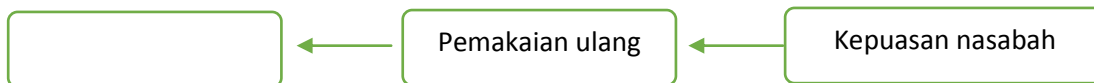
1. Memberikan solusi penghematan biaya operasi.
2. Penghematan kertas dan biaya telepon serta biaya percetakan.
3. Tidak perlu menyiapkan tempat atau ruang dan staf operasional.
4. Bank dapat melebarkan jangkauan (*global reach*) sehingga nasabah dapat menghubungi bank dari manapun di seluruh dunia dengan waktu yang tidak terbatas.
5. Meningkatkan dana dengan pengendapan yang lebih lama karena lalu lintas dana perpindahannya secara intern.
6. Dapat menarik nasabah baru dan membentuk nasabah potensial menjadi nasabah yang fanatik akan *internet banking* serta menciptakan *image* sebagai *global banking*.
7. Cepat mengetahui kebutuhan maupun keluhan nasabah sehingga bank dapat lebih cepat memperbaiki produk maupun layanannya untuk disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Untuk mengetahui bagan dari kerangka pemikiran penelitian ini, silahkan melihat Gambar 1.5.

Gambar 1.5.

Kerangka Pemikiran





1. Tanpa batas waktu.
2. Siapapun dapat menikmati kemudahannya.
3. Fitur layanan yang beragam.
4. Aman dan terlindung.
5. Satu akses untuk semua produk.
6. Pendaftaran yang mudah.
7. Tidak membutuhkan *software* khusus.
8. Hemat karena hampir seluruh fitur yang ada dapat digunakan secara gratis.

Manfaat-manfaat di atas ditawarkan kepada nasabah agar nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Seiring meningkatnya persaingan di lingkungan masyarakat, perusahaan berusaha untuk bersaing dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Pelayanan merupakan hal penting untuk menciptakan kepuasan konsumen. Maka dari itu diperlukan kualitas pelayanan yang baik untuk mendorong kepuasan konsumen tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas merupakan hal yang abstrak dan sulit untuk dinilai. Maka dari itu, Hans Kasper dkk. menjelaskan alat ukur kualitas pelayanan berdasarkan model *servqual* sebagai berikut:

1. *Tangibility*.
merupakan penilaian atas aspek fisik seperti fasilitas, perlengkapan, dan personil.
2. *Empathy*.
Hal ini meliputi akses, komunikasi, dan pengetahuan untuk mengerti kebutuhan konsumen. Cara mengkomunikasikan pelayanan melalui personil pemberi jasa, komunikasi ini termasuk instruksi, tanda (*sign*), dan manajemen personil.
3. *Reliability*.
Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat, andal, dan tepat waktu.
4. *Assurance*.
Perusahaan harus dapat menumbuhkan kompetensi, kredibilitas, dan juga keamanan. Dimensi ini termasuk pemakaian peralatan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pemberi layanan, interaksi dengan konsumen, dan persepsi bahwa layanan yang diberikan adalah layanan yang berkompeten dan tidak berbahaya.

5. *Responsiveness.*

Konsumen memerlukan kemauan dan antisipasi dari pemberi layanan dengan cepat dan tepat. Kemauan ini dapat dinyatakan dalam pemberian informasi yang jelas.

Kelima dimensi ini dinilai dan dibandingkan dengan harapan konsumen. Maka dari itu setiap pemberi layanan atau jasa mulai meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan kelima dimensi di atas. Jadi kualitas pelayanan dikatakan tinggi apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah lebih besar dibandingkan harapan atau ekspektasi nasabah. Jika tingkat pelayanan yang dirasakan lebih tinggi dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi nasabah, maka tingkat kepuasan meningkat. Sebaliknya, jika tingkat kinerja yang dirasakan lebih rendah maka tingkat kepuasan akan menurun.

Apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari *internet banking*, maka akan muncul pembelian ulang. Pembelian ulang merupakan kunci dari kelangsungan hidup suatu usaha. Seluruh dimensi kualitas pelayanan perlu diperhatikan untuk mempertahankan pelanggan yang ada sehingga mendapatkan konsumen yang akan melakukan pembelian ulang. Dalam kondisi di sini, pembelian ulang dapat diartikan sebagai pemakaian kembali layanan *internet banking* tersebut. Jika kondisi ini dilakukan terus menerus maka terciptalah kesetiaan dari nasabah atas layanan *internet banking* ini. Dalam kata lain, pemanfaatan sistem informasi akuntansi di dalam *internet banking* berjalan efektif dan nilai tambah bagi perusahaan akan tercipta.