

**ANALISIS KUALITAS JASA DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA JASA  
BROKER *ONLINE* DI INDONESIA**

**TESIS**

**Oleh**

**ODELIO DENNY PRANATA SEMBIRING  
097019085/IM**



**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2012**

**ANALISIS KUALITAS JASA DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA JASA  
BROKER *ONLINE* DI INDONESIA**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Sains  
dalam Program Studi Ilmu Manajemen pada Sekolah Pascasarjana  
Universitas Sumatera Utara**

**Oleh**

**ODELIO DENNY PRANATA SEMBIRING  
NIM: 097019085/IM**

**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2012**

**Judul Tesis** : **ANALISIS KUALITAS JASA DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA JASA  
BROKER *ONLINE* DI INDONESIA**  
**Nama Mahasiswa** : **Odelio Denny Pranata Sembiring**  
**NIM** : **097019085**  
**Program Studi** : **Ilmu Manajemen**

**Menyetujui**  
**Komisi Pembimbing**

**(Prof. Dr. Amrin Fauzi)**  
**Ketua**

**(Dr. Khaira Amalia F, MBA, Ak)**  
**Anggota**

**Ketua Program Studi**

**Direktur**

**(Prof. Dr. Paham Ginting, MS)**

**(Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE)**

**Tanggal lulus: 1 Februari 2012**

**Telah diuji pada**

**Tanggal: 1 Februari 2012**

---

**PANITIA PENGUJI TESIS**

**Ketua : Prof. Dr. Amrin Fauzi**

**Anggota : 1. Dr. Khaira Amalia F, MBA, Ak**  
**2. Prof. Dr. Paham Ginting, MS**  
**3. Dr. Arlina Nurbaity Lubis, MBA**  
**4. Dra. Nisrul Irawati, MBA**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul “**ANALISIS KUALITAS JASA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA JASA BROKER *ONLINE* DI INDONESIA**” adalah benar hasil karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data dan informasi yang digunakan dalam tesis ini telah dinyatakan dengan jelas dan benar.

**Medan, Januari 2012**

**Yang membuat pernyataan,**

**(ODELIO DENNY PRANATA SEMBIRING)**

**NIM: 097019085/IM**

## ABSTRAK

Semakin banyak perusahaan broker yang menyediakan jasa broker *online* di Indonesia. Hal ini berkontribusi pada pertumbuhan jumlah nasabah broker *online* yang amat pesat. Penelitian ini mengevaluasi kualitas jasa broker *online* di Indonesia secara umum dan melihat pengaruhnya pada kepuasan nasabah jasa broker *online* sehingga dapat diperoleh fakta mengenai kualitas jasa selain fakta pertumbuhan jumlah nasabah (kuantitas). Penelitian bersifat eksplanatori dan bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas jasa broker *online* yang terdiri dari *responsiveness*, *reliability*, *ease of use*, *competence*, *access*, *timeliness* dan *security* terhadap kepuasan nasabah broker *online* Indonesia. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah broker *online* pada milis [saham@yahoogroups.com](mailto:saham@yahoogroups.com). Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa broker *online* secara bersamaan mempengaruhi kepuasan nasabah pada jasa broker *online* di Indonesia. Hasil penelitian juga menunjukkan *ease of use*, *access* dan *security* sebagai dimensi kualitas jasa broker *online* yang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah broker *online* di Indonesia. *Security* adalah dimensi kualitas jasa broker *online* yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada jasa broker *online* di Indonesia.

Kata kunci : Kualitas Jasa dan Kepuasan Nasabah.

## **ABSTRACT**

*Brokerage firms have increasingly provided online services in Indonesia. This contributes to the large number of online customers in Indonesia. This research attempted to evaluate the quality of online brokerage services in Indonesia in general and to know their influence on the customers' satisfaction so that it could be found out the evidence the service quality and the growth in numbers of customers (quantity). The research was explanatory and was aimed to analyze the influence of the quality dimension of online brokerage services which comprised of responsiveness, reliability, ease of use, competence, access, timeliness, and security on the satisfaction of online brokerage customers. The samples in this research comprised of online brokerage customers in mailing list of saham@yahoogroups.com. The statistic analysis used in this research was the multiple linear regression analysis.*

*The results of the research showed that the quality dimension of the online brokerage services simultaneously influenced the customers' satisfaction in the online brokerage services in Indonesia. The results of the research also showed that ease of use, access, and security as the quality dimension of online brokerage services partially had positive and significant influence on the satisfaction of online brokerage customers in Indonesia. The security was the most dominant influence of the quality dimension of online brokerage services on the customers' satisfaction in the online brokerage services in Indonesia.*

*Keywords: Service Quality and Customers' Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Syukur dan terimakasih penulis sampaikan kepada Tuhan untuk anugerah yang telah diberikan kepada penulis sehingga masih memiliki kesempatan untuk menyelesaikan penelitian ini. Penelitian berjudul Analisis Kualitas Jasa dan Hubungannya dengan Kepuasan Nasabah pada Jasa Broker *Online* di Indonesia merupakan tugas akhir penulis pada program studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.

Penelitian ini tidak mungkin selesai tanpa kontribusi dari berbagai pihak. Penulis secara khusus menyampaikan terimakasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Lina Sinulingga dan Agustinus Milala Sembiring, juga kepada saudara kandung penulis satu-satunya, Andi Leonardo Sembiring. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. dr. Syahril Pasaribu DTM&H, M.Sc., (CTM)., Sp.A(K)., selaku rektor Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE., selaku direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Paham Ginting, MS., selaku ketua Program Studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara sekaligus Komisi Pembanding yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis.
4. Ibu Dr. Arlina Nurbaity Lubis, MBA., selaku sekretaris Program Studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara sekaligus Komisi Pembanding yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis.
5. Bapak Prof. Dr. Amrin Fauzi, selaku ketua Komisi Pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam penelitian ini.
6. Ibu Dr. Khaira Amalia F, MBA., Ak., selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penelitian ini.
7. Ibu Dra. Nisrul Irawati, MBA., selaku Komisi Pembimbing yang telah memberi masukan dan saran bagi penulis.



8. Bapak dan Ibu dosen serta para pegawai pada Program Studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
9. Laman Google dan laman Proquest yang sangat membantu ketersediaan informasi dan memperkaya perspektif penulis.
10. Seluruh rekan mahasiswa/i angkatan XVIII Program Studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara atas dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

Medan, Januari 2012

Penulis

Odelio Denny Pranata Sembiring

## **RIWAYAT HIDUP**

Odelio Denny Pranata Sembiring lahir di Medan tanggal 12 Desember 1987. Penulis adalah anak dari pasangan ayahanda Drs. Agustinus Milala Sembiring dan ibunda Lina Sinulingga S.Pd. Pendidikan saat kanak-kanak diawali di TK. Santo Thomas Medan, berlanjut ke SD Santu Petrus Medan selama dua tahun lalu berpindah ke SD Methodist VI Medan. Penulis melewati masa sekolah menengah di Kabanjahe yaitu SMP Sint. Xaverius I dan SMA Negeri I Kabanjahe. Pendidikan SMA berakhir pada tahun 2005 dan berlanjut ke tingkat sarjana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. Penulis meraih gelar sarjana setelah belajar selama empat tahun. Pada tahun 2010, penulis mendaftar pada Program Studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara dan lulus.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	9
2.2.2. Broker <i>Online</i> .....	10
2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa Broker <i>Online</i> .....	11
2.2.4. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
2.2.5. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	16
2.3. Kerangka Konseptual .....	19
2.4. Hipotesis Penelitian.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1. Jenis dan Sifat Penelitian .....	21
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
3.3. Populasi dan Sampel.....	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	24
3.6. Identifikasi dan Defenisi Operasional Variabel .....	24
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
3.8. Metode Analisis Data.....	27
3.9. Uji Asumsi Klasik .....	29

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1.	Gambaran Umum Broker Online di Indonesia.....	31
4.1.2.	Karakteristik Responden.....	31
4.1.3.	Analisis Deskriptif.....	34
4.1.4.	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	44
4.1.5.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	44
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
4.1.7.	Hasil Analisis Regresi.....	49
4.1.8.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	50
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
5.1.	Kesimpulan.....	60
5.2.	Saran.....	60
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
3.1.	<i>Table for Determining Minimum Returned Sample Size for a Given Population Size for Continuous and Categorical Data</i> .....	22
3.2.	Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	25
3.3.	Indikator Skala Likert.....	26
4.1.	Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_1$ ).....	34
4.2.	Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ).....	35
4.3.	Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Ease of Use</i> ( $X_3$ ).....	37
4.4.	Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Competence</i> ( $X_4$ ).....	38
4.5.	Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Access</i> ( $X_5$ ).....	39
4.6.	Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Timeliness</i> ( $X_6$ ).....	40
4.7.	Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Security</i> ( $X_7$ ).....	41
4.8.	Frekuensi Tanggapan Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	42
4.9.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	46
4.10.	Coefficients <sup>a</sup> .....	46
4.11.	Coefficient Correlations <sup>a</sup> .....	47
4.12.	Collinearity Diagnostics <sup>a</sup> .....	47
4.13.	Coefficients <sup>a</sup> Uji Park.....	48
4.14.	Coefficients <sup>a</sup> Regresi Linear.....	49
4.15.	ANOVA <sup>b</sup> .....	50
4.16.	Model Summary.....	52

4.17.	Klasifikasi Produk Investasi Keuangan .....	57
-------	---	----

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1.	Kerangka Konseptual.....	20
4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	32
4.2.	Usia Responden.....	32
4.3.	Status Responden.....	32
4.4.	Pendidikan Terakhir Responden.....	33
4.5.	Pekerjaan Responden.....	33
4.6.	Histogram.....	45
4.7.	Grafik Plot Residual .....	45
4.8.	Grafik Scatterplot.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner

Data Uji Validitas dan Reliabilitas I

Data Uji Validitas dan Reliabilitas II

Output Uji Validitas dan Reliabilitas I

Output Uji Validitas dan Reliabilitas II

Output Analisis Frekuensi

Data Analisis Regresi Linear Berganda

Output Analisis Regresi Linear Berganda