

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Business Management, Jurusan Manajemen

Skripsi Sarjana Ekonomi, 2017

ANALISIS PENGARUH PENGEMBANGAN *ELECTRONIC CHANNEL* TERHADAP *BRAND IMAGE* PERUSAHAAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENDAPATAN BANK DI BANK SUMSEL BABEL

Ningga Ayunda Mayasari 1701322710

ABSTRACT

Along with the evolution of technology affecting human lifestyle and behavior, all of services industries need to adapt technology while providing service to their customers. All industries that fundamentally affected by technology evolution becomes so dynamic and competitive, simply for instance is Financial Industry. This dynamic environment leads to a high competition within, so it motivates commercial financial institutions to keep being inovative in order to deliver the best financial service and the most benefitable and competitive one. Therefore they able to do customer acqiuition easily, enhance their existing customer loyalty, develop a positive corporate image, and improve their profit and business growth.

The common purpose of this research is to acknowledge the effect of technology applicability on corporate business in financial sector; and specifically to analyze the effect of Electronic Channel development on Corporate Image and Bank Revenue in Bank Sumsel Babel. This research is a cross-sectional study using associative research techniques to map the cause and effect among variables: Electronic Channel, Corporate Image, and Bank Revenue in Bank Sumsel Babel; Data collection techniques using survey methods and supported by observation of primary and secondary data; and Data analysis methods using path analysis and supported by related statistic test. The research result proves the positive effects of Electronic Channel development both on Corporate Image and Bank Revenue, so this research encourages technology applicability and innovation in financial services industry.

Keywords: *Electronic Channel, Corporate Image, Bank Revenue*

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi yang mempengaruhi gaya hidup dan perilaku manusia secara mendasar, seluruh industri jasa perlu menyesuaikan pola pelayanan yang diberikan kepada para konsumennya. Industri yang sangat terpengaruh oleh perkembangan teknologi menjadi sangat dinamis dan kompetitif, salah satunya industri keuangan dan perbankan. Dinamika ini memicu persaingan para pelaku bisnis di industri keuangan untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan jasa keuangan yang terbaik dan paling kompetitif sehingga dapat mengakuisisi nasabah baru dengan

mudah, menciptakan loyalitas konsumen, mengembangkan citra perusahaan yang positif, dan memperluas sumber pendapatan demi meningkatkan bisnis perusahaan.

Secara umum, penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh implementasi teknologi dalam bidang keuangan terhadap bisnis perusahaan; dan secara spesifik untuk menganalisis pengaruh pengembangan *electronic channel* terhadap *corporate image* dan pendapatan perusahaan di Bank Sumsel Babel. Penelitian ini dilaksanakan secara *cross-sectional* dengan menggunakan teknik penelitian asosiatif untuk mengetahui pengaruh antara variabel *electronic channel*, *corporate image*, dan pendapatan; data diperoleh melalui survey terhadap nasabah dan juga didukung dengan observasi terhadap data primer dan sekunder; dan analisis data dilakukan dengan menggunakan *path analysis* dan didukung dengan pengujian statistik yang relevan. Hasil penelitian membuktikan adanya pengaruh positif pengembangan *electronic channel* baik terhadap *corporate image* maupun pendapatan bank, sehingga penelitian ini mendukung implementasi teknologi di industri jasa keuangan.

Kata Kunci: *Electronic Channel, Corporate Image, Pendapatan Bank*