

**PENGARUH TEKNOLOGI LAYANAN MANDIRI, TAKTIK PEMASARAN RELASIONAL, HUBUNGAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN MEDIASI KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK BRI DI MAKASSAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**PRISKA AYU KRIESNANDA**  
**2013210602**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH TEKNOLOGI LAYANAN MANDIRI, TAKTIK PEMASARAN  
RELASIONAL, HUBUNGAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN MEDIASI KEPUASAN NASABAH DALAM  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK BRI DI  
MAKASSAR**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada  
jenjang Strata Satu (S1) program studi manajemen pada Sekolah Tinggi  
Ilmu Ekonomi Perbanas (STIE) Surabaya  
(Bahwa Sripsi ini dibimbing dan diuji di STIM Nitro Makassar sebagai rangkaian  
program Permata Belmawa Dikti)

**PRISKA AYU KRIESNANDA**

**2013210602**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Priska Ayu Kriesnanda

N.I.M : 2013210602

Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Layanan Mandiri, Taktik Pemasaran

Relasional, Hubungan Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah  
Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile  
Banking* Bank BRI Di Makassar.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini, merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib STIE Perbanas Surabaya dan hukum yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis

**PRISKA AYU KRIESNANDA**

## PERSETUJUAN PENANGGUNGJAWAB

JUDUL : Pengaruh Teknologi Layanan Mandiri, Taktik  
Pemasaran Relasional, Hubungan Pemasaran  
Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Mediasi  
Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile  
Banking* Bank BRI Di Makassar

NAMA MAHASISWA : PRISKA AYU KRIESNANADA

NO. STB : 2013210602

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PERBANKAN

NAMA

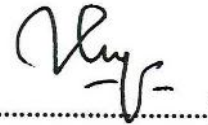
TANDA TANGAN TANGGAL

Dr. Kasnaeny K., S.E., M.Si

  
(.....) (15/12 2016)

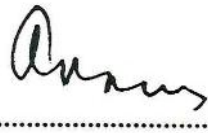
Pembimbing

Hj. Maryam Nurdin, S.E., M.Si., Ak., CA

  
(.....) (15/12-16)

Ketua Jurusan

Dr. Agus Arman, S.E., M.Si

  
(.....) (15-12-2016)

Ketua STIM Nitro

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Telah di uji pada

Tanggal : 20 Desember 2016

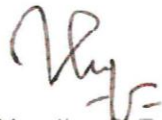
---

Disahkan oleh



Dr. Kasraeny K. S.E., M.Si  
Pembimbing

Mengetahui,



Hj. Maryam Nurdin, S.E., M.Si, Ak., CA  
Ketua Jurusan



Dr. Agus Arman, S.E., M.Si  
Ketua STIM Nitro

## **PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini diterima oleh panitia penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Nitro Makassar untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada hari Selasa, 20 Desember 2016 dengan judul skripsi **Pengaruh Teknologi Layanan Mandiri, Taktik Pemasaran Relasional, Hubungan Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank BRI di Makassar**

Ketua : **Dr. Agus Arman, S.E.,M.Si**  
Sekretaris : **Dr. M. Syarief Maricar, S.E.,MS**  
Anggota : **1. Dr. H. Natsir Muhammad, S.E.,M.M**  
**2. Dr. Lutfi, S.E.,M.Fin**

Ditetapkan dengan Surat Keputusan

Ketua STIM Nitro Makassar

Nomor : 2458/K.1/STIMN/XII/2016

Tanggal : 20 Desember 2016

## MOTTO

Life is limited patient in distress and Don't Be Complain



**If other people hate self correction  
If other praise you not proud  
And If Other People Respect You Remain Humble**

# PERSEMBAHAN

## *TUHAN YESUS*

### *PUJI TUHAN*

*atas anugerah dan berkat yang engkau berikan sehingga dapat terselesaikan skripsi ini dengan baik.*

*THANK YOU JESUS*

### *Orang Tuaku Tercinta*

*Bapak dan Ibuku terimakasih selalu menasehatiku, mendoakanku, dan memberiku kasih sayang yang tak terhingga serta dukungan yang tak pernah padam. Terimakasih sabar serta rela meungguku pulang dan selalu mendengar berita baikku. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan ibu bahagia.*

*Dr. Kasnaeny Karim, S.E., M.Si*

*Terima kasih saya ucapkan untuk Ibu Kas yang telah membimbing saya, saya sangat dibantu, diberi solusi, dinasehati, dan dibimbing dengan penuh kesabaran  
Thank You For Everything Bu Kas.....*

*Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, S.E., M.Si*



*Terima kasih saya ucapkan untuk Ibu Aniek yang telah membimbing saya, saya sudah dibantu, dinasehati, diajari dan sabar pada saat membimbing saya. Terimakasih banyak ibu..*

### *Tim Dosen Perbanas*

*Terima kasih saya ucapkan untuk para dosen penguji atas saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.*

*Terima kasih untuk para dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu untuk saya.*

### *STIM NITRO Makassar*

*Terima kasih saya ucapkan untuk para dosen penguji atas saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.*

*Terima kasih untuk para dosen STIM Nitro Makassar yang telah memberikan banyak ilmu untuk saya, dan seluruh civitas akademik yang sudah membantu proses perkuliahan dan skripsi.*

### *Tri Adji Baskoro*

*Terima kasih untuk Mas Bas yang selama ini sudah banyak membantuku dan memberikan dukungan yang tak pernah berhenti, terimakasih atas perhatian dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan Yesus memberikan balasan kebaikan atas bantuan yang kamu berikan.*

### *Best Friends*

*Terima kasih untuk Temanku sekamar di Makassar Antika Budi Ningrum sudah sangat membantu aku, terimakasih nasehat dan dukungannya, terimakasih juga untuk duo genggers Reni dan Fiqhi yang mendukung dan berjuang bersama-sama, untuk Mahasiswa Nitro Terima kasih telah membantu saya dan rekan-rekan dalam penyebar Kuesioner dan teman-teman angkatan 2013 terimakasih untuk tawa dan solidaritas kalian selama ini, thank's for everything guys*  
*:\* Terima kasih juga buat teman - teman seperjuangan lainnya atas bantuannya.*

*LULUS BARENG YAA.....*

## ABSTRAK

Priska Ayu Kriesnanda, 2016. **Pengaruh Teknologi Layanan Mandiri, Taktik Pemasaran Relasional, Hubungan Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank BRI Di Makassar.** (pembimbing: Aniek Maschudah Ilfitriah, Kasnaeny Karim)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis teknologi layanan mandiri, taktik pemasaran relasional, hubungan pemasaran terhadap loyalitas nasabah dengan mediasi kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan PLS, dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan objek penelitian yang sesungguhnya, yaitu untuk mengetahui pengaruh teknologi layanan mandiri, taktik pemasaran relasional dan hubungan pemasaran terhadap loyalitas nasabah yang di mediasi dengan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi layanan mandiri tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan taktik pemasaran relasional dan hubungan pemasaran memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci : Teknologi Layanan Mandiri, Taktik Pemasaran Relasional, Hubungan Pemasaran, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan dan waktu yang diberikan oleh Nya melalui Tugas Akhir atau Skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Layanan Mandiri, Taktik Pemasaran Relasional, Hubungan Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank BRI Di Makassar” Dapat terselesaikan, dalam memenuhi Tugas Akhir atau Skripsi. Peneliti sangat bersyukur bahwa akhirnya skripsi ini dapat diwujudkan dan dilaksanakan dengan diiringi kesadaran diri bahwa segala keterbatasan peneliti masih terdapat dalam skripsi ini yang masih perlu untuk dikoreksi. Kesadaran bahwa masih banyak sekali yang perlu untuk terus dikoreksi inilah yang menyebabkan penyelesaian skripsi ini banyak mengalami hambatan. Namun adanya hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik oleh peneliti, walaupun memerlukan waktu yang lama. Akhirnya, peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi positif bagi pihak yang bersangkutan. Berharap terdapat koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi baru dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari peneliti.

Penulis menyadari bahwa peran berbagai pihak sangatlah membantu penulis mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini telah terselesaikan karena bimbingan dan arahannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Dr. Agus Arman, S.E., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar.
3. Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing di Surabaya yang telah meluangkan waktu dan pikiran beliau dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Kasnaeny. K, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing di Makassar yang telah meluangkan waktu dan pikiran beliau dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Hj. Maryam Nurdin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar.
7. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. Selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.
9. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proses skripsi ini.

10. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar yang telah membantu dalam penulisan proses skripsi ini.
11. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar yang telah membantu dalam penulisan proses skripsi ini.
12. Kepada Kepala Cabang Bank BRI Sumba Opu Makassar yang telah membantu dalam penyebaran Kuesioner proses penulisan skripsi.
13. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan didalam skripsi ini.

Makassar, Desember 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TUJUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Batasan Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.6 Instrumen Penelitian.....	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	32
3.9 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Unit Penelitian.....	38
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.3 Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	72

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Indonesia Bank <i>Loyalty Index Customer Satisfaction</i> .....	3
Tabel 1.2 Indonesia Bank <i>Loyalty Index Overall Loyalty</i> .....	4
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	14
Tabel 3.1 Skala Penilaian Pernyataan .....	28
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi <i>Mobile Banking</i> .....	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Bank .....	44
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Teknologi Layanan Mandiri .....	50
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Taktik Pemasaran Relasional.....	51
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Teknologi Hubungan Pemasaran .....	52
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah .....	54
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah .....	55
Tabel 4.14 <i>Path Coeficients and P Value</i> .....	57
Tabel 4.15 <i>Standart Errors and Effect Size For Path Coeficients</i> .....	58
Tabel 4.16 <i>Correlltion Among Lantent Variabel</i> .....	59



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Mohammad Rizan .....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Ludfi Djajanto.....	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1 Kerangka Model Konstruk.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRI Cabang Sumba Opu Makassar .....	41
Gambar 4.2 Diagram Path.....	56

