

**KOLABORASI RISET  
DOSEN & MAHASISWA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PENGGUNA *GO-MOBILE* PT BANK CIMB NIAGA, Tbk DISURABAYA  
DIMEDIASI GENSI MEREK, RISIKO YANG DIRASAKAN  
SERTA CITRA BANK**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**BACHTIAR EKA KACA SUNGKANA  
NIM: 2014210742**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**KOLABORASI RISET  
DOSEN & MAHASISWA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PENGGUNA *GO-MOBILE* PT BANK CIMB NIAGA, Tbk DI SURABAYA  
DIMEDIASI GENGSI MEREK, RISIKO YANG DIRASAKAN  
SERTA CITRA BANK**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**BACHTIAR EKA KACA SUNKANA  
NIM: 2014210742**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PENGGUNA *GO-MOBILE* PT BANK CIMB NIAGA, Tbk DI SURABAYA  
DIMEDIASI GENGSI MEREK, RISIKO YANG DIRASAKAN  
SERTA CITRA BANK**


Diajukan oleh :

**BACHTIAR EKA KACA SUNGKANA**

**NIM : 2014210742**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 1 MARET 2018



**(Dr. YUDI SUTARMO, S.E., M.Si)**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *GO-MOBILE* PT BANK CIMB NIAGA, Tbk DI SURABAYA DIMEDIASI GENSI MEREK, RISIKO YANG DIRASAKAN SERTA CITRA BANK

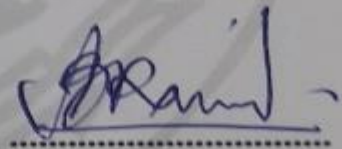
Disusun oleh

**BACHTIAR EKA KACA SUNGKANA**  
NIM: 2014210742

Dipertahankan didepan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 8 Februari 2018

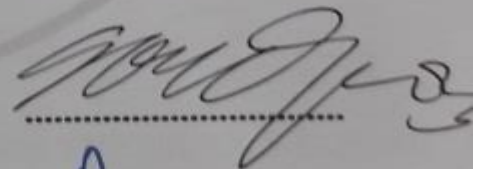
Tim Penguji

**Ketua : Dr. Basuki Rachmat, S.E.,MM.**



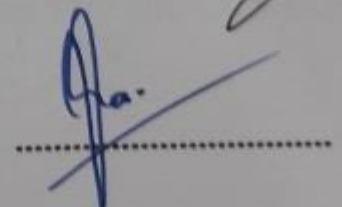
.....

**Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si.**



.....

**Anggota : Dr. Soni Harsono, S.E.,M.Si.**



.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bachtiar Eka Kaca Sungkana  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 16-11-1995  
N.I.M : 2014210742  
Program Studi : Manajemen  
Program pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kualitas layanan, terhadap loyalitas Pengguna *Go-Mobile* PT. Bank CIMB Niaga, Tbk di Surabaya yang dimediasi oleh Gengsi merek, Risiko yang dirasakan, Serta Citra Bank

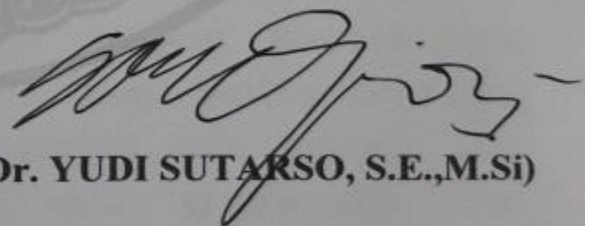
**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen  
Tanggal ...5 MARET 2018



(Dr. MUAZAROH, S.E.,M.T)

Dosen Pembimbing  
Tanggal...1 MARET 2018



(Dr. YUDI SUTARSO, S.E.,M.Si)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Selalu berikan yang terbaik disetiap langkah kakimu, Tengoklah keatas sebagai acuan semangat mu, Tengoklah kebawah sebagai acuan syukur atas capaianmu, Mintalah Doa restu Orang Tua disetiap perjalanan hidupmu, Percayalah TUHAN selalu memberikan yang terbaik Untuk mu”

### **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang karena atas rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan kuliah dengan waktu 3,5 tahun dan menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada semua pihak-pihak yang terlibat dengan tulus dan ikhlas membantu, mendoakan serta memberikan support yang sangat besar kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.

Saya mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya bagi kedua orang tua saya, Ayah Sucipto dan Ibu Sumarmi yang tak henti-hentinya memberikan doa, dana, semangat dan memberikan dukungan sepenuhnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Kerja keras beliau-belaulah yang membuat saya termotivasi untuk sesegera mungkin menyelesaikan pendidikan sarjana ini. Terimakasih buat Rikma Maulia Purbayani kakak sepupu saya yang sekaligus saya anggap adik kandung saya selalu memberikan semangat dan doa dan saya terpacu agar bisa memberikan contoh yang terbaik

sebagai pemacu pendidikan dia ke depannya. Tak lupa terimakasih juga kepada keluarga besar atas doa dan semangatnya untuk saya.

untuk sahabatku, teman bimbingan seperjuangan selalu memani dan saling berbagi. Terimakasih atas semangatnya, kekocakannya, jadi temen merpus, temen *sharing*, temen nongkrong, motivasinya, dan untuk teman bimbingan seperjuangan , Dendi Vio, Windy Mega, Elvien, Citra, Alvian Y.S, Cindy, dan Si Kembar Gista dan Riska suka duka dari Metodologi penelitian sampai skripsi ini usai sudah kita lewati bersama akhirnya kita bisa lulus bareng dengan tepat waktu sesuai dengan yang kita harapkan. Alhamdulillah kita bisa wisuda bersama-sama ☺♥

Buat sahabat dan teman-teman setiaku dari semester 1 sampai saat ini selalu kelas bareng susah senang kuliah dan nugas kita lalui bersama terimakasih ya atas kedatangannya pada saat sidang kelulusan, dan pemberian semangatnya Angga Novianto Putra, Ahmad Musfiqul Ibad dan Anisa Dyah R semoga kita selalu sukses kedepanya. Senang punya sahabat baik seperti kalian semua ♥♥♥♥

Buat dulur-dulur Ojol Roza, Uber Campus dan dulur-dulur ojek online GOJEK, UBER, Grab terimakasih sudah memberikan pelajaran hidup bagaimana melayani orang dengan baik serta setulus hati, dan berjuang melawan panas terik serta hujan demi mengumpulkan rupiah untuk menggapai mimpi menjadi seorang Sarjana ♥♥♥♥

Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada jajaran dosen Bapak Yudi Sutarso yang sudah membantu membimbing sampai selesainya skripsi ini, terimakasih juga untuk selaku dosen wali Sri Lestari K saya yang sudah memberikan semangat dan bimbingan nya selama menempuh pendidikan di STIE Perbanas Surabaya, serta doa untuk anaknya sampai akhir skripsi ini.

Serta Bapak Basuki, Bapak Soni, Bapak Nurhadi, dan Ibu Aniek yang sudah membantu untuk perbaikan skripsi serta saran-saran yang diberikan hingga menjadi skripsi yang layak.

Selanjutnya Terimakasih Kepada Keluarga Besar Perbanas Career Centre pimpinan Ibu Chitra Laksmi Rithmaya dan Tim serta Keluarga besar Bapak Hari Widyantoro, dan Bunda Tjahjani Prawitowati yang telah meberikan banyak pelajaran , dari bidang akademik sampai non akademik serta aspek-aspek softskills yang wajib diterapkan dalam bekerja maupun bersosialisasi dengan lingkungan terimakasih banyak atas kesediaannya membimbing saya bersedia sebagai pengganti orang tua di kampus dan tanah perantauan.

Entah masih beberapa orang lagi yang harus saya sebutkan dan berikan ucapan terimakasih. Namun dari lubuk hati yang paling dalam saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk doa dari semua orang yang mengenal saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan dinyatakan lulus menjadi Sarjana Manajemen semoga ilmu yang saya dapat di STIE Perbanas Surabaya dapat berguna bagi nusa bangsa dan semoga disetiap langkah karir saya, saya dapat mengharumkan almamater tercinta. Akhir kata,

Wassalamualaikum.wr.wb. ☺



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna GO-Mobile dimediasi *Brand Prestige*, Risiko yang dirasakan serta Citra Bank.

Penyusunan skripsi tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi seluruh pihak yang akan menyusun penelitian dimasa yang akan datang. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terdapat kekurangan baik dalam penulisan maupun pengerjaan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.

Akhir kata penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik maupun saran yang membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini, dan semoga bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surabaya, Januari 2018

Penulis

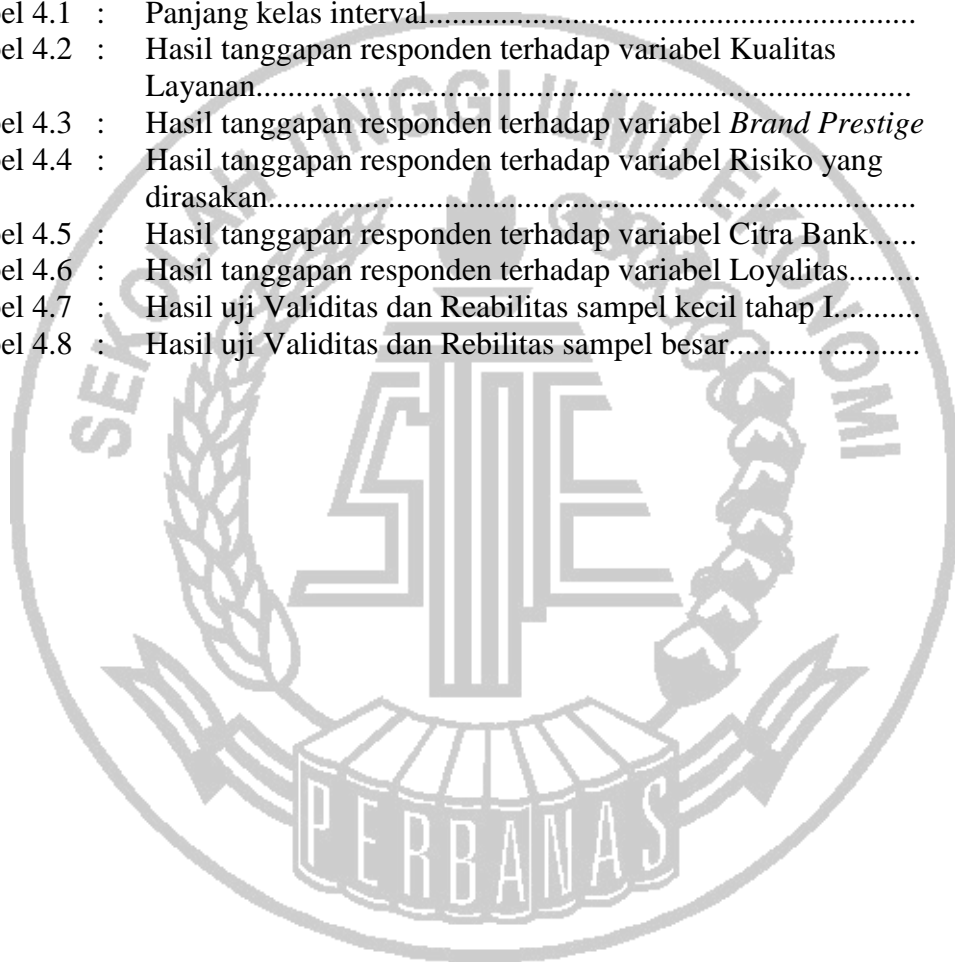
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Alok Kumar Rai dan Srivastava Medha (2013) .....	10
2.1.2 Naeyhun (Paul) Jin, Nathaniel D. Line & Jerusalem Merkebu (2015).....	12
2.1.3 Naveed Ahmad, Nadeem Iqbal, dan Mansoor Ahmad (2014) ..	13
2.1.4 Nahid Mojarrad dan Parisa Aliniaye Lakanie (2015).....	15
2.2 Landasan Teori .....	21
2.3 Kerangka pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian .....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Batasan Penelitian.....	38
3.3 Identifikasi Variabel.....	39
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.5.1 Populasi.....	44
3.5.2 Sampel.....	44
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.6 Instrumen Penelitian .....	45
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	49
3.7.1 Data .....	49
3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	51
3.8.1 Uji Validitas .....	51
3.8.2 Reliabilitas .....	52

3.9	Teknik Analisis Data .....	53
3.9.1	Analisis Deskriptif .....	53
3.9.2	Analisis Statistik .....	53
3.9.3	Analisis PLS.....	54
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....		58
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	58
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan GO-Mobile Lebih dari 6 bulan .....	62
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Mobile Banking yang digunakan.....	63
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Mobile Banking yang paling sering digunakan.....	64
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank .....	65
4.1.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>GO- Mobile</i> .....	66
4.1.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekwensi Menggunakan Layanan Mobile banking rata-rata sebulan.....	67
4.1.10	Karakteristik Responden Berdasarkan penggunaan Go-Mobile.....	68
4.2	Analisis Data.....	69
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	69
4.2.1.1	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas layanan.....	70
4.2.1.2	Analisis Responden Terhadap Variabel Gengsi Merek .....	71
4.2.1.3	Analisis Responden Terhadap Variabel Risiko yang dirasakan .....	72
4.2.1.4	Analisis Responden Terhadap Variabel Citra Bank .....	74
4.2.1.5	Analisis Responden Terhadap Variabel Loyalitas .....	75
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
4.3	Pembahasan .....	85
4.3.1	Pengaruh Gengsi Merek Terhadap Loyalitas Penggunaan <i>GO- Mobile</i> .....	86
4.3.2	Pengaruh Citra Bank pada Loyalitas Nasabah .....	87
BAB V PENUTUP.....		89
5.1	Kesimpulan .....	89
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	90
5.3	Saran .....	90
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Survey TOP BRAND Kategori Mobile Banking tahun 2014, 2015, 2016 dan 2017 DI indonesia.....	2
Tabel 2.1 : Perbedaan dan Persamaan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	18
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Kuesioner.....	46
Tabel 4.1 : Panjang kelas interval.....	70
Tabel 4.2 : Hasil tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Layanan.....	70
Tabel 4.3 : Hasil tanggapan responden terhadap variabel <i>Brand Prestige</i>	72
Tabel 4.4 : Hasil tanggapan responden terhadap variabel Risiko yang dirasakan.....	73
Tabel 4.5 : Hasil tanggapan responden terhadap variabel Citra Bank.....	74
Tabel 4.6 : Hasil tanggapan responden terhadap variabel Loyalitas.....	75
Tabel 4.7 : Hasil uji Validitas dan Reabilitas sampel kecil tahap I.....	77
Tabel 4.8 : Hasil uji Validitas dan Reabilitas sampel besar.....	79

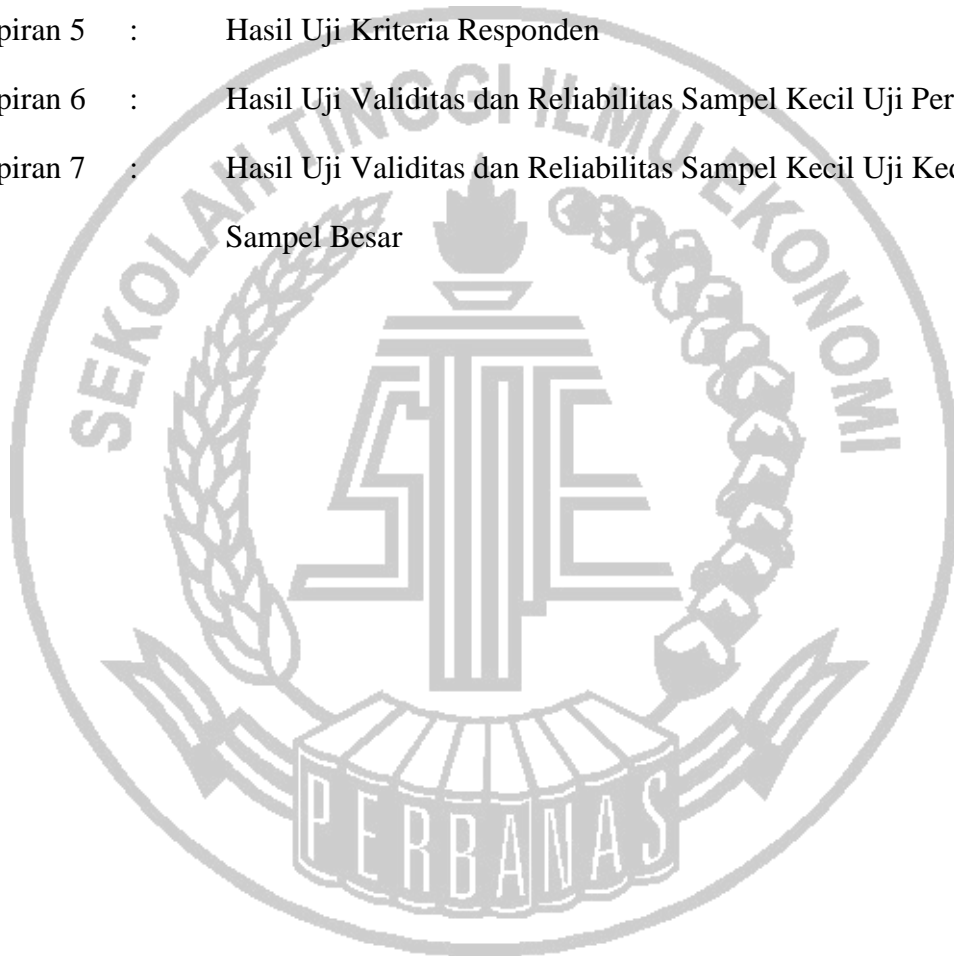


## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Alok Kumar Rai, Srivastava Medha....	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Naeyhun (Paul) Jin,et al.....	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Naveed Ahmad et al.....	15
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Nahid Mojarrad, Parisa Aliniaye.....	17
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Penelitian saat ini.....	35
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	61
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan GO-Mobile Lebih dari 6 bulan.....	62
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Mobile Banking yang digunakan.....	63
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden berdasarkan Mobile Banking yang paling sering digunakan.....	64
Gambar 4.7 : Karakteristik Responden berdasarkan lama menjadi nasabah Bank.....	65
Gambar 4.8 : Karakteristik Responden berdasarkan lama menggunakan Go-Mobile.....	66
Gambar 4.9 : Karakteristik Responden berdasarkan Frekwensi menggunakan layanan Mobile banking rata-rata sebulan.....	67
Gambar 4.10: Karakteristik responden berdasarkan penggunaan Go-Mobile.....	68
Gambar 4.11: Hasil analisis Warp PLS Model 1.....	81
Gambar 4.12: Hasil analisis Warp PLS Model 2.....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner V1
- Lampiran 2 : Kuesioner V2
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Kecil Uji Pertama
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Sampel Kecil Uji Kedua + Sampel Besar
- Lampiran 5 : Hasil Uji Kriteria Responden
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil Uji Pertama
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil Uji Kedua +  
Sampel Besar



**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY  
OF GO-MOBILE PT BANK CIMB NIAGA, Tbk IN SURABAYA  
ON MEDIATION BRAND PRESTIGE, PERCEIVED RISK  
AND ALSO CORPORATE IMAGE**

**Bachtiar Eka Kaca Sungkana**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**Email: [2014210742@students.perbanas.ac.id](mailto:2014210742@students.perbanas.ac.id)**

**ABSTRACT**

*Rekening ponsel service with supporting application Go-Mobile that served by CIMB Niaga Bank is a prove of the development of technology that possessed by CIMB Niaga Bank. However, there are so many disadvantages of Go-Mobile and Rekening Ponsel. It was shown by the survey of TOP Brand Award category of Mobile Banking and the negative comments on playstore that served on this research. In addition, that situation and some factors could affect customers to use Go-Mobile, therefore the researcher interest to conduct the research based on the users loyalty of Go Mobile entitled 'The effect of service quality on customers loyalty of Go-Mobile PT. Bank CIMB Niaga, Tbk on mediation brand prestige, perceived risk and also corporate image'. The instrument that used on this research are SPSS 23.0 and WarpPLS 5.0. This research involved 147 respondent which 147 respondent is for big sample and 36 respondent is for small sample of experiment I, then 46 respondent for small sample experiment II. The result of this research are the significance of brand prestige and corporate image on customers loyalty of Go-Mobile service.*

**Keywords :** *Brand Prestige, Corporate Image, Customer Loyalty of Go-Mobile*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PENGGUNA *GO-MOBILE* PT BANK CIMB NIAGA, Tbk DI SURABAYA  
DIMEDIASI GENSGI MEREK, RISIKO YANG DIRASAKAN  
SERTA CITRA BANK**

**Bachtiar Eka Kaca Sungkana  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: 2014210742@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRAK**

Layanan Rekening ponsel dengan aplikasi pendukung *Go-Mobile* yang dihadirkan oleh Bank CIMB Niaga merupakan pembuktian kemajuan teknologi yang dimiliki oleh Bank CIMB Niaga. Akan tetapi masih terdapat banyak kekurangan yang dimiliki oleh *Go-Mobile* dan rekening ponsel. Terbukti dengan survei TOP Brand Award kategori Mobile Banking dan komentar-komentar negatif di playstore yang disajikan dalam penelitian ini. Dengan keadaan tersebut dan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *Go-Mobile* maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait loyalitas pengguna *Go-Mobile* dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna *Go-Mobile* PT. Bank CIMB Niaga, Tbk di Mediasi Gengsi Merek, Risiko yang dirasakan serta Citra Bank". Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 23.0 dan WarpPLS 5.0. Penelitian ini menggunakan 147 responden dimana 147 responden untuk sampel besar dan 36 responden untuk sampel kecil uji I selanjutnya 46 responden untuk sampel kecil uji II. Hasil penelitian ini adalah Gengsi Merek dan Citra Bank yang signifikan terhadap Loyalitas penggunaan layanan *Go-Mobile*.

Kata kunci : Gengsi Merek, Citra Bank, Loyalitas pengguna *Go-Mobile*



