

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
PEMEDIASI KEPUASAN NASABAH BANK
CIMB NIAGA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

ADHE ILHAM HAWARI GUSTI WIDAYANTO

NIM : 2014210284

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
PEMEDIASI KEPUASAN NASABAH BANK
CIMB NIAGA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

ADHE ILHAM HAWARI GUSTI W.

NIM : 2014210284

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 Desember 2017



(Burhanudin, S.E., M.Si., Ph. D)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN PEMEDIASI KEPUASAN NASABAH BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA

Disusun oleh

ADHE ILHAM HAWARI GUSTI WIDAYANTO

NIM : 2014210284

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal *12 Februari 2018*

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.

Sekretaris : Burhanudin, S.E., M.Si., Ph. D

Anggota : Yudi Sutarso, S.E., M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adhe Ilham Hawari Gusti Widayanto
Tempat, Tanggal Lahir : Balikpapan, 24 Oktober 1995
N.I.M : 2014210284
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking*
Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Pemediasi
Kepuasan Nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 8 Maret 2018

Tanggal: 8 Maret 2018



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



(Burhanudin, S.E., M.Si., Ph. D)

MOTTO & PERSEMBAHAN

"Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak."

-(Aldus Huxley)-

"Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai."

-(Schopenhauer)-

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar Penulis yang telah senantiasa memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Segenap civitas akademika kampus STIE Perbanas Surabaya. Semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus STIE Perbanas Surabaya.
3. Teman-teman Penulis yang telah memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas segalanya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet banking* Terhadap Loyalitas Nasabah yang di Mediasi Oleh Variabel Kepuasan Nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya” dengan sebaik-baiknya.

Dalam penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, baik secara moril maupun materiil. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Burhanudin, S.E., M.Si., Ph. D. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa dengan penuh pengertian dan kesabaran telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penelitian ini.
2. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku Dosen Wali.
3. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya
4. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
5. Seluruh dosen, staf dan karyawan STIE Perbanas Surabaya

Demikian skripsi ini dibuat, besar harapan penulis penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak terutama bagi penulis dan penulis yang ingin meneliti permasalahan yang sama.

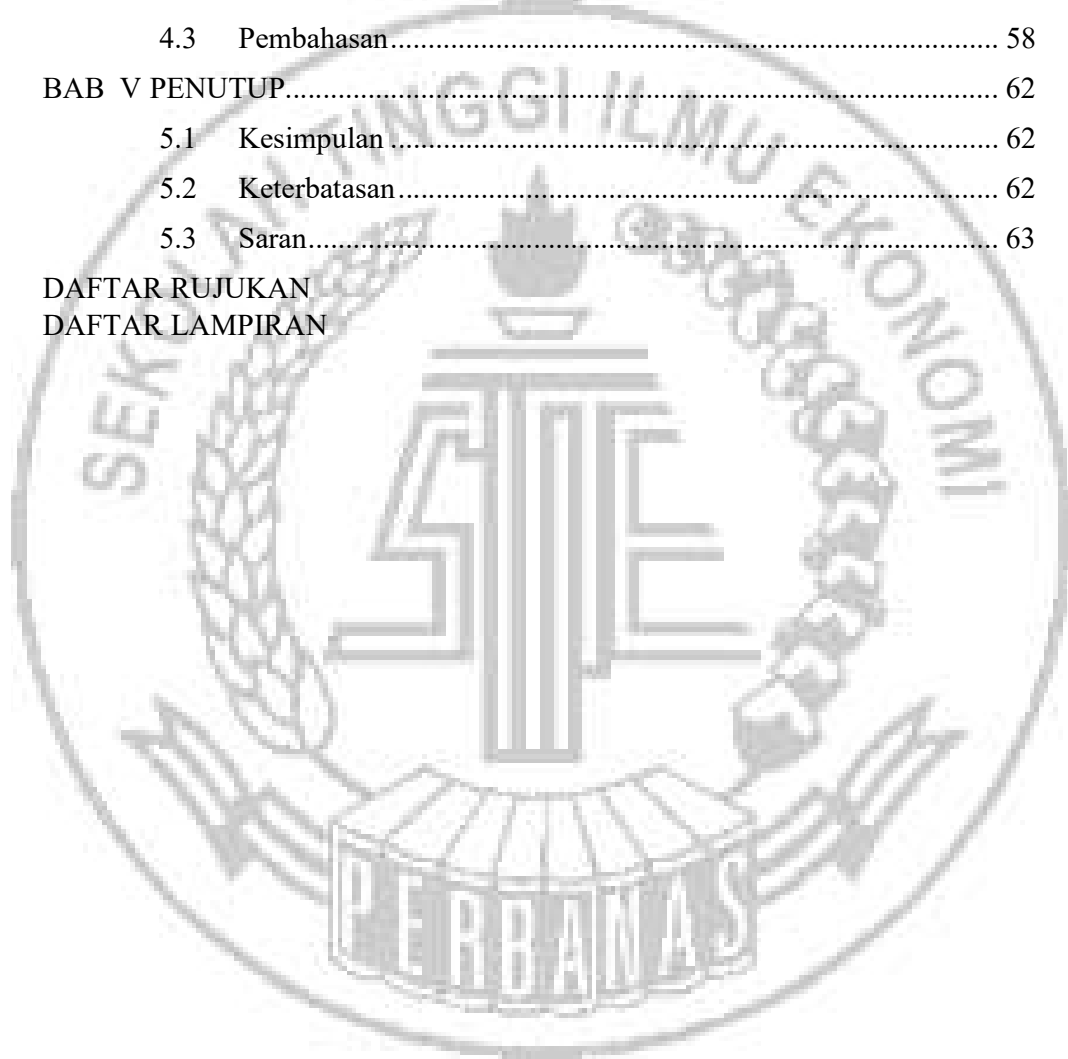
Surabaya, 12 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Proposal.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.6 Instrumen Penelitian.....	33

3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	35
3.9	Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....		41
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	41
4.2	Analisis Data	45
4.3	Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP.....		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Keterbatasan.....	62
5.3	Saran.....	63
DAFTAR RUJUKAN		
DAFTAR LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	12
3.1	Interval Kelas	32
3.2	Kisi-Kisi Pernyataan	34
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	44
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4.5	Interval Kelas Variabel	47
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	48
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	50
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah	51
4.9	Indicator Weight Variabel Penelitian	54
4.10	Uji Reliabilitas pada Variabel Laten	55
4.11	Uji Validitas Deskriminan	56
4.12	Evaluasi Goodness of Fit pada Model Persamaan Struktural	57
4.13	Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Gambar Konseptual Muslim Amin	8
2.2	Gambar Konseptual Mubbsher Munawar	10
2.3	Gambar Konseptual Darwin dan Kunto	11
2.4	Kerangka Pemikiran	24
4.1	Grafik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3	Grafik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	45
4.4	Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.5	Model <i>First-Order Construct</i>	53
4.6	Hasil Estimasi Model Struktur	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabel Karakteristik Responden
- Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Tanggapan Responden
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Perhitungan Warp-PLS



THE INFLUENCE OF INTERNET BANKING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATOR BANK CIMB NIAGA SURABAYA

Adhe Ilham Hawari Gusti W.
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2014210284@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The development of the banking industry that there is an impact on the competitive rivalry between banks. Therefore, the requires a strategy to win the competition, one of them through increased customer satisfaction. Customer satisfaction can be achieved through quality services, where customer service that exceeds expectations, it can give satisfaction and furthermore can create customer loyalty by continuing to use the services of banks. This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction in CIMB Niaga Bank. This research is causal research with survey method. The population in this study are customers of Bank CIMB Niaga in Surabaya. Samples were taken up to 130 people using purposive sampling technique, so that the sample used is based on prescribed criteria, at least 17 years old. Data collection in the study conducted by distributing questionnaires. Data analysis techniques are used SEM-PLS (Partial Least Square). The result of the research shows that service quality has positive and significant influence on customer loyalty which means that better service quality that given by CIMB Niaga Bank to its customers so that the customers are loyal to CIMB Niaga Bank, thus the loyalty is increased. Customer satisfaction has positive and significant influence on customer loyalty which means that the satisfied customers toward the service they received is also higher and this makes them more loyal to CIMB Niaga Bank.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, customer loyalty.*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
PEMEDIASI KEPUASAN NASABAH BANK
CIMB NIAGA DI SURABAYA**

Adhe Ilham Hawari Gusti W.

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2014210284@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK/RINGKASAN

Perkembangan industri perbankan berdampak pada persaingan-persaingan antar bank. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk memenangkan persaingan, salah satunya melalui peningkatan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat dicapai melalui layanan berkualitas, dimana layanan yang diberikan melebihi harapan, dapat memberikan kepuasan dan selanjutnya dapat menciptakan loyalitas pelanggan dengan terus menggunakan layanan perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan nasabah di Bank CIMB Niaga. Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya. Sampel diambil sampai 130 orang dengan teknik purposive sampling, sehingga sampel yang digunakan didasarkan pada kriteria yang ditentukan, paling sedikit 17 tahun. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang berarti kualitas layanan yang diberikan oleh CIMB Niaga Bank kepada nasabah sehingga pelanggan tetap setia kepada Bank CIMB Niaga, sehingga loyalitas meningkat. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang berarti nasabah yang puas terhadap layanan yang mereka terima juga lebih tinggi dan ini membuat mereka lebih loyal kepada Bank CIMB Niaga.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah.