

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EKUITAS MEREK, CITRA BANK
YANG DIMEDIASI KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* BANK
MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

MOCHAMAD ARIF SYAIFUDDIN

2014210316

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EKUITAS MEREK, CITRA BANK
YANG DIMEDIASI KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* BANK
MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

MOCHAMAD ARIF SYAIFUDDIN

2014210316

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EKUITAS MEREK, CITRA BANK
YANG DIMEDIASI KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* BANK
MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

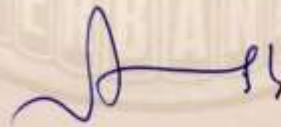
MOCHAMAD ARIF SYAIFUDDIN

NIM : 2014210316

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 10 - 08 - 2018



(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EKUITAS MEREK, CITRA BANK
YANG DIMEDIASI KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PENGGUNA MOBILE BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Disusun oleh

MOCHAMAD ARIF SYAIFUDDIN

NIM : 2014210316

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 20 Agustus 2018

Tim Penguji

Ketua : Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si

Sekretaris : Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M. Si

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H

PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Mochamad Arif Syaifuddin
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 18 Desember 1996
N.L.M : 2014210316
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh Kualitas Layanan, Ekuitas Merek, Citra Bank Yang Dimediasi Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Mandiri Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 3 - 9 - 2018

Tanggal : 3 - 9 - 2018

(Dr. Muazaroh, SE., M.T)

(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.)

MOTTO

Ketika anda tidak pernah melakukan kesalahan, itu berarti anda tidak pernah mencoba perihal apapun

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, saya mempersembahkan skripsi ini dan mengucapkan banyak terimakasih Kepada :

1. Allah SWT karena atas rahmat dan karuniaNya telah memberikan saya kemudahan dalam menyelesaikan studi di STIE Perbanas hingga skripsi saya.
2. Penyemangat hidup saya yaitu kedua orang tua dan kedua adik saya Ditta dan Pipit, yang tidak henti memberikan dukungan kepada saya pada saat proses studi di STIE Perbanas hingga proses pengerjaan skripsi.
3. Dosen pembimbing saya Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M. Si yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada saya dalam pengerjaan skripsi hingga selesai.
4. Dosen wali Bapak Drs. Ec. Abdul Mongid, MA., Ph.D yang telah memberikan saya nasihat selama proses perkuliahan hingga saya bisa menyelesaikan proses perkuliahan selama 8 semester dengan baik.
5. Untuk dua sahabat saya Hikma Rahmat Udin dan Rizki Ramlan Udin yang selalu mendoakan dan selalu memberikan semangat selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
6. Sahabat-sahabat saya di kampus yang selalu membantu, mendukung dan mendengarkan keluh kesah saya: Hafida, Lukita, Reyzika, Andika, dan Ardi.
7. Untuk sahabat-sahabat saya yang tergabung dalam Geng Gabut yang menemani saya dari awal semester hingga akhir, yang selalu memberikan semangat, yang selalu mau berbagi informasi, yang selalu membantu saya dalam kesusahan.

Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu di halaman persembahan ini. Terimakasih untuk pengalaman kuliah selama 4 tahun yang sangat mengesankan di STIE Perbanas Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Walaupun peneliti mendapatkan proses cukup panjang dan banyak rintangan terkait dengan penulisan ini, namun pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah memberi dukungan dan nasihat, sehingga dalam kata pengantar ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan pengarahan kepada peneliti dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
2. Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku dosen yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
3. Drs. Ec. Abdul Mongid, MA., Ph.D selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan.
4. Dr. Muazaroh, S.E.,M.T selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
5. Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Surabaya, Agustus 2018

MOCHAMAD ARIF SYAIFUDDIN

DAFTAR ISI

	Halaman
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	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Identifikasi Variabel.....	35
3.3 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	36
3.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.5 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6 Instrumen Penelitian.....	46
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	47
3.8 Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	51
4.2 Analisa Data.....	62
4.3 Pembahasan.....	81
BAB V Kesimpulan dan Saran	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Keterbatasan penelitian	90
5.3 Saran.....	90
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Index Kategori <i>E-Channel</i> 2013-2016 Di Indonesia	3
Tabel 2.1 : Perbandingan Peneliti Terdahulu dengan Peneliti Sekarang	18
Tabel 3.1 : Skala Likert dan Interval Kelas	40
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuisisioner	43
Tabel 3.3 : Ketentuan Nilai Validitas dan Reliabilitas	48
Tabel 4.1 : Rincian Pelaksanaan Penyebaran Kuesioner	51
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.4 : Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.5 : Responden Berdasarkan Jumlah <i>Mobile Banking</i> Yang Dimiliki	56
Tabel 4.6 : Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	57
Tabel 4.7 : Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	59
Tabel 4.8 : Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan	60
Tabel 4.9 : Responden Berdasarkan Kunjungan Ke Kantor Selama 6 Bulan Terakhir	61
Tabel 4.10 : Interval Kelas Variabel	63
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	64
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Ekuitas Merek	65
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Terhadap Citra Bank	66
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	67
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas	68
Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas Instrumen	69
Tabel 4.17 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	71
Tabel 4.18 : Uji Validitas Konvergen	73
Tabel 4.19 : <i>Cross Loading</i> Variabel Laten	75
Tabel 4.20 : Uji Validitas Diskriminan	76
Tabel 4.21 : Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	77
Tabel 4.22 : Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> Pada Model Persamaan Struktural	78
Tabel 4.23 : <i>Goodness Of Fit</i> Antar Variabel Laten	79
Tabel 4.24 : Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Charles Makanyeza	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Ludfi Djajanto	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Neranjan Jayathilake	15
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Ling Jiang	17
Gambar 2.5 : Model Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1 : Kerangka Model Peneliti	50
Gambar 4.1 : Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2 : Kategori Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3 : Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.4 : Kategori Responden Berdasarkan Jumlah <i>Mobile Banking</i> Yang Dimiliki	57
Gambar 4.5 : Kategori Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	58
Gambar 4.6 : Kategori Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	59
Gambar 4.7 : Kategori Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan <i>Mobile banking</i>	61
Gambar 4.8 : Kategori Responden Berdasarkan Kunjungan Ke Kantor Pelayanan Selama 6 Bulan	62
Gambar 4.9 : Kerangka Analisis Penelitian	72
Gambar 4.10: Hasil Estimasi Pengaruh Antar Variabel	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Hasil Uji WarpPLS



***THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES, BRAND EQUITY, BANK IMAGES
DEDICATED SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY USERS MOBILE
BANKING BANK MANDIRI IN SURABAYA***

MOCHAMAD ARIF SYAIFUDDIN

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2014210316@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Every year Mandiri organizes Thank Goodness It 's Fiestapoin (TGIF) program to increase customer loyalty, so it can be said that customer loyalty is important in supporting the success of a banking business. With this in mind, researchers are interested in researching the factors that influence customer loyalty using Mandiri Mobile Banking in Surabaya. Based on previous research, this study examines service quality, brand equity, bank image mediated by satisfaction with the loyalty of customers of Bank Mandiri mobile banking users in Surabaya. The sample consisted of 100 respondents who were in the Surabaya area. Researchers used questionnaires to obtain data. The data obtained is analyzed using Warp PLS. The results showed (1) service quality had a significant effect on satisfaction (2) Service quality had a significant effect on loyalty (3) brand equity had a significant effect on loyalty (4) bank image had a significant effect on loyalty (5) satisfaction had a significant effect on loyalty.

Keyword : Quality Of Services, Brand Equity, Bank Images, Satisfaction, Customer Loyalty.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EKUITAS MEREK, CITRA BANK
YANG DIMEDIASI KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* BANK
MANDIRI DI SURABAYA**

MOCHAMAD ARIF SYAIFUDDIN
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2014210316@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Setiap tahun Mandiri menyelenggarakan program *Thank Goodness It's Fiestapoin (TGIF)* untuk meningkatkan loyalitas nasabah, maka dapat dikatakan bahwa loyalitas nasabah merupakan hal yang penting dalam menunjang keberhasilan suatu bisnis perbankan. Dengan hal ini, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan *Mobile Banking* Mandiri yang ada di Surabaya. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka penelitian ini menguji kualitas layanan, ekuitas merek, citra bank yang di mediasi kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* bank Mandiri di Surabaya. Sampel terdiri dari 100 responden yang berada di wilayah Surabaya. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data. Data yang di peroleh dianalisis dengan menggunakan *Warp PLS*. Hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (2) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (3) Ekuitas merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (4) citra bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (5) kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Ekuitas merek, Citra bank, Kepuasan, Loyalitas nasabah.