

**KOLABORASI RISET  
DOSEN & MAHASISWA**

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN  
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI MANFAAT  
YANG DIRASAKAN DAN DIMODERASI OLEH GENDER PADA  
NASABAH BANK KATAGORI BUMN DI WILAYAH SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**CYNDI CORAIMAMANURUNG  
NIM: 2014210852**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**KOLABORASI RISET  
DOSEN & MAHASISWA**

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN  
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI MANFAAT  
YANG DIRASAKAN DAN DIMODERASI OLEH GENDER PADA  
NASABAH BANK KATAGORI BUMN DI WILAYAH SURABAYA**

**S K R I P S I**

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



Oleh:

**CYNDI CORAIMAMANURUNG  
NIM: 2014210852**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN  
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI MANFAAT  
YANG DIRASAKAN DAN DIMODERASI OLEH GENDER PADA  
NASABAH BANK KATAGORI BUMN DI WILAYAH SURABAYA**

Diajukan oleh :

**CYNDI CORAIMA MANURUNG**

**NIM : 2014210852**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : *18 September 2018*

  
**(Dr. Yudi Sutarso, S.E, M.Si)**

# SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN  
ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI MANFAAT  
YANG DIRASAKAN DAN DIMODERASI OLEH GENDER PADA  
NASABAH BANK KATAGORI BUMN DI WILAYAH SURABAYA**

Disusun oleh

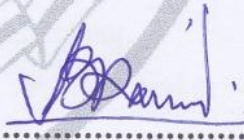
**CYNDI CORAIMA MANURUNG**

**2014210852**

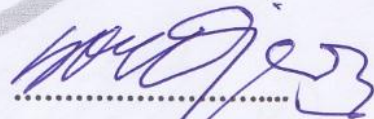
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada Tanggal: 13 Februari 2018

Tim Penguji

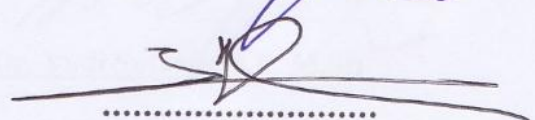
**Ketua : Dr. Basuki Rachmad, S.E., M.M**



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



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



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : CYNDI CORAIMA MANURUNG  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 05 September 1995  
N.I.M : 2014210852  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kualitas Program Loyalitas dan Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Dimediasi Manfaat yang Dirasakan dan Dimoderasi oleh Gender pada Nasabah Bank Katagori BUMN di Wilayah Surabaya.

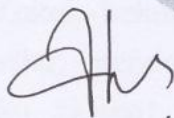
**Disetujui dan diterima baik oleh**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 September 2018

Tanggal : 18 September 2018



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



**(Dr. Yudi Sutarmo, S.E, M.Si)**

## MOTTO & PERSEMBAHAN

*Selalu berusaha selangkah lebih maju dan tulus.*

*(Coraima Cyndi)*

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan Do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

**Tuhan Yesus**, karena hanya atas izin dan kasihNya maka skripsi ini dapat dibuat dan di mudahkan untuk selesai pada waktunya. Sehingga tiada alasan bagi penulis untuk berhenti bersyukur.

**Bapak dan Mama yang tercinta**, sebagai tanda bakti, hormat, rasa sayang dan terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Mama dan Bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas yang bertulisan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Mama dan Bapak bahagia, karna kusadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Mama dan Bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu memberikan kasih sayang, selalu mendoakanku, dan selalu menasehatiku menjadi yang lebih baik.

**Kakak-kakakku yang tercinta**, sebagai penyemangatku, inspirasiku, pendorong kaka menjadi lebih dewasa lagi, tempat curhatku, tempat untuk tertawa riang gembira meskipun kita sering bertengkar karna hal sepele tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan.

**SGM Squad (Sok NggeMbel)**, sekumpulan anak muda yang berasal dari berbagai wilayah yang memiliki Visi "Dolan mu ojek ngganggu Kuliahmu, dan Kuliahmu ojek ngganggu Dolan mu". Berangotakan **Revi Alyura, Bobi Prathama, Adithama Nugraha, Saiful Bahri, Eferanda Risqita, Mahendi Ismail, Nafik Arista, Glend Bagus, Gilang Fitriansyah, Faaiz Rahardian, Anggun Oktania, Cici Nurlaily, Gista Puspita, Ainun Azharia, Riska Mustika, Alvi Nur, Donna Lucyana, Ibrawati Dwi dan Saya tentunya**. Bersama-sama menggoreskan cerita indah dan berbagi pengalaman selama masa perkuliahan. Support kalian takan pernah ku lupa karena kalian adalah bagian dari keluarga dan kesuksesan seorang Cyndi Coraima. Long last ya gess janagn lupa adain arisan kalo udah pada kerja dan berkeluarga wkwwk. Cyndi tunggu ponakan - ponakan nya dari kalian ☺ GBU.

**Bapak dan Ibu Dosen**, tak lupa saya haturkan terimakasih kepada Bapak dan Ibu Dosen selaku Pemberi ilmu selama saya berada pada STIE Perbanas Surabaya, semoga Ilmu yang telah Bapak Ibu Dosen berikan nantinya dapat bermanfaat dan terimplementasikan pada kehidupan yang dating.

**Pihak-Pihak Lain**, kepada pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu baik nama maupun instansinya. Saya berterimakasih telah menjadi bagian dalam proses sampai dengan penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi referensi untuk para pembaca dan pihak terkait.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Program Loyalitas dan Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Dimediasi Manfaat yang Dirasakan dan Dimoderasi oleh Gender pada Nasabah Bank BUMN di Wilayah Surabaya”.

Pada kesempatan ini perkenankanlah saya untuk mengucapkan rasa terimakasih saya kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. Yudi sutarso, SE.,MSI., selaku dosen pembimbing yang berperan penting dan telah sabar dalam membimbing, mengarahkan dan memberi pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Lutfi,S.E.,M.Fin., selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh S.E.,M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PERBANAS Surabaya.
4. Bapak dan Ibu dosen STIE PERBANAS Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses pembelajaran pada masa perkuliahan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penyusunan skripsi.

Surabaya, Januari 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO & PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRACT .....	xv
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Identifikasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.5 Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.6	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**  
**Error! Bookmark not defined.**

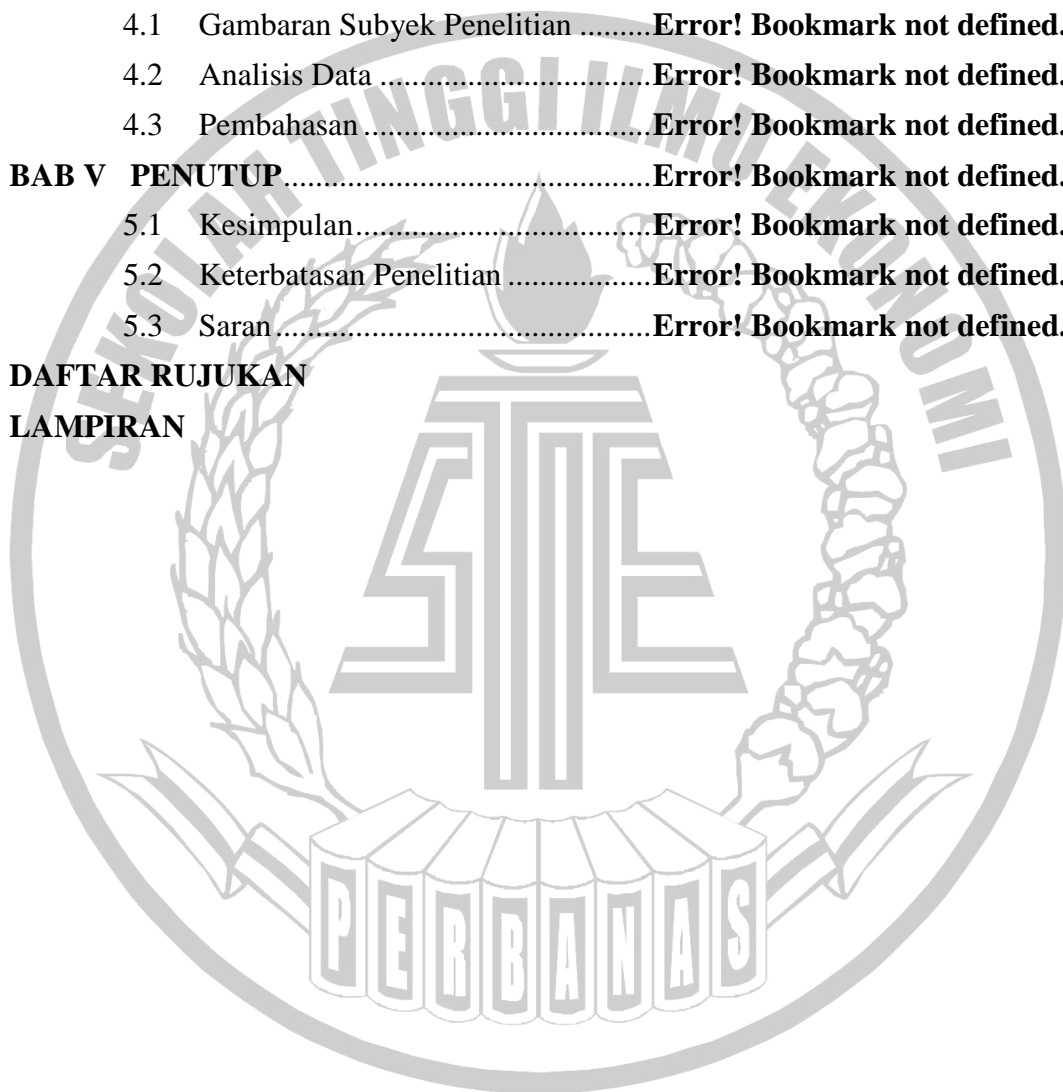
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB V PENUTUP**.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Survei Majalah Infobank Kategori Penilaian 10 <i>Best Bank Service Excellence E-Banking</i> dan <i>ATM Center</i> tahun 2014, 2015 dan 2016 di Indonesia	2
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.1 : Tabel Skala Interval	34
Tabel 3.2 : Instrumen Penelitian	37
Tabel 4.1 : Tingkat Pengembalian Kuesioner	49
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Yang Digunakan	52
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank	53
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penukaran Poin Satu Bulan Terakhir	53
Tabel 4.8 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kebijakan	55
Tabel 4.9 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Hadiah	56
Tabel 4.10 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kemudahan.	57
Tabel 4.11 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Keamanan	57
Tabel 4.12 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Manfaat	58
Tabel 4.13 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Loyalitas	59
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	60
Tabel 4.15 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar	62

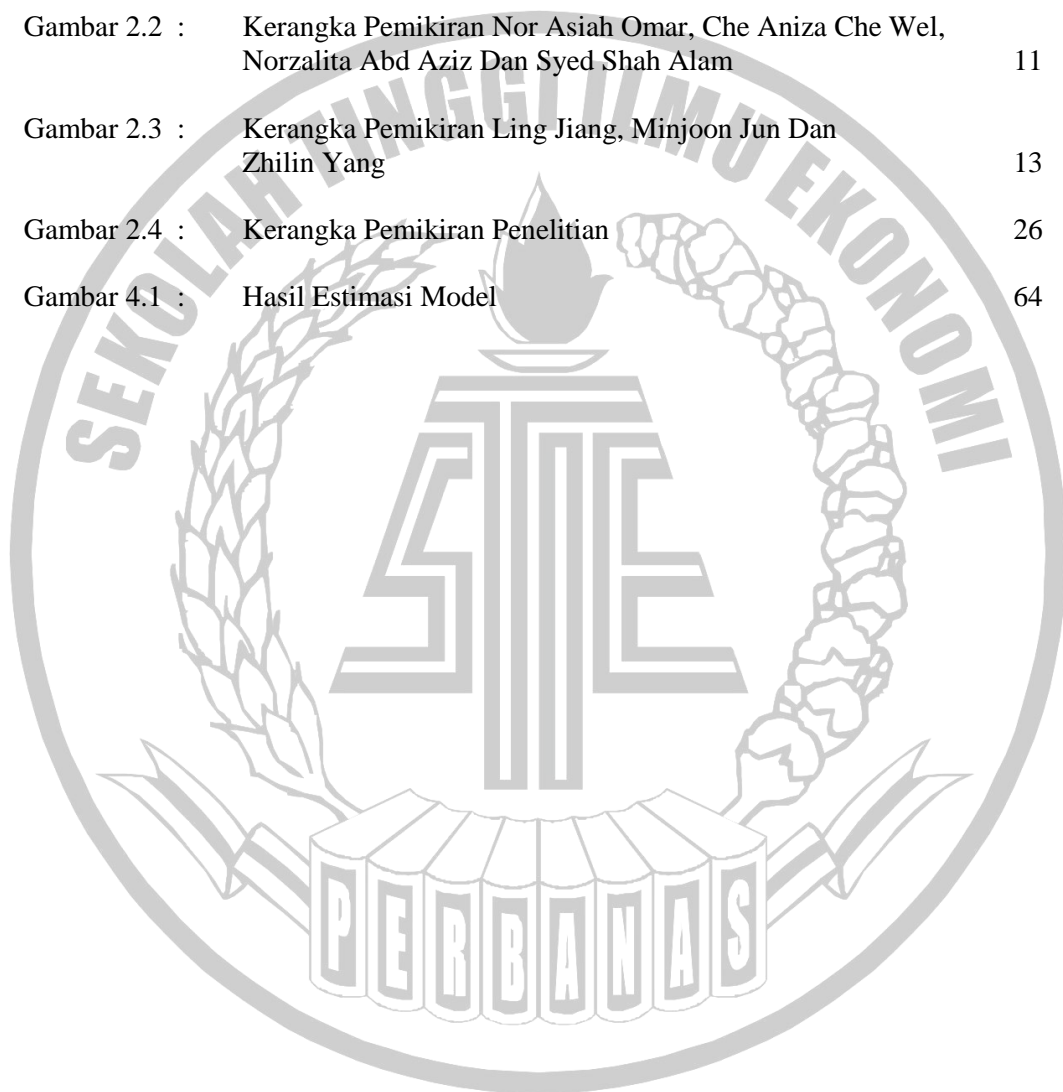
Tabel 4.16 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil 63

Tabel 4.17 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar 64



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Abdul Qayyum, Do Ba Khanng Dan Donyaprueth Krairit	9
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Nor Asiah Omar, Che Aniza Che Wel, Norzalita Abd Aziz Dan Syed Shah Alam	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Ling Jiang, Minjoon Jun Dan Zhilin Yang	13
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar 4.1 : Hasil Estimasi Model	64



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kueisioner Penelitian
- Lampiran 2: Tabel Perbedaan Kueisioner Uji 1 dan Uji 2
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Besar dan Sampel Kecil Uji 2
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Sampel Kecil Uji 2
- Lampiran 5 : Hasil Deskriptif Berdasarkan Kriteria Responden
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Data Statistik *SPSS* 16.0
- Lampiran 8 : Hasil Analisis Data *Warp PLS* 6.0
- Lampiran 9 : Penulisan Jadwal Skripsi  
Hasil Uji Turnitin  
Kartu Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir  
Surat Pernyataan Original

***EFFECT QUALITY OF LOYALTY AND ELECTRONIC PROGRAM  
SERVICES TO LOYALTY MEDIATED BY PERCEIVED VALUE  
AND MODIFIED BY GENDER IN CUSTOMERS CATAGORIES  
BUMN BANK IN REGION SURABAYA***

**CYNDI CORAIMA MANURUNG**

**STIE Perbanas Surabaya**

**E-mail : 2014210852@students.perbanas.ac.id**

***ABSTRACT***

*This research was conducted to find out the level of customer loyalty with the influence of loyalty and electronic service quality mediated by the perceived value at BUMN Bank customers and will be moderated by gender. This research was conducted to 145 respondents who follow loyalty point program at BUMN Bank in Surabaya area. The research is conducted to identify the influence of policies and rewards that are contained in the loyalty program and the ease of use and security that are found in the quality of electronic services that affect the perceived value and then perceived value affect loyalty. The result of this research is all the variables have an effect. Policies, rewards, ease of use, security affect perceived value. Perceived value affect loyalty. And gender moderates the relationship between perceived value and loyalty.*

***Keywords : Electronic Services Quality, Loyalty Program, Loyalty***

**PENGARUH KUALITAS PROGRAM LOYALITAS DAN LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI MANFAAT YANG DIRASAKAN DAN DIMODERASI OLEH GENDER PADA NASABAH BANK KATAGORI BUMN DI WILAYAH SURABAYA**

**CYNDI CORAIMA MANURUNG**  
**STIE Perbanas Surabaya**

**E-mail : 2014210852@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah dengan pengaruh kualitas program loyalitas dan layanan elektronik yang dimediasi oleh manfaat yang dirasakan oleh nasabah Bank BUMN dan nantinya dilakukan moderasi oleh gender. Penelitian ini dilakukan kepada 145 responden yang mengikuti program loyalitas poin pada Bank BUMN di wilayah Surabaya. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh kebijakan dan hadiah yang terdapat pada program loyalitas dan kemudahan serta keamanan yang terdapat pada kualitas layanan elektronik yang mempengaruhi manfaat yang dirasakan kemudian manfaat yang dirasakan tersebut mempengaruhi loyalitas. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan ini semua variabel berpengaruh. Kebijakan, hadiah, kemudahan, keamanan mempengaruhi manfaat yang dirasakan. Manfaat yang dirasakan mempengaruhi loyalitas. Dan gender memoderasi hubungan antara manfaat dengan loyalitas.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Elektronik, Program Loyalitas, Loyalitas