

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA *M-BANKING* BCA**

SKRIPSI

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



Oleh :

IFTIA JUNITA SARI
2016210513

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA *M-BANKING* BCA**

SKRIPSI

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



Oleh :

IFTIA JUNITA SARI
2016210513

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
PADA M-BANKING BCA**

Diajukan Oleh :

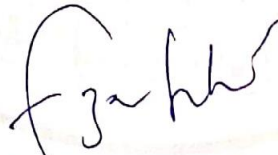
IFTIA JUNITA SARI

NIM : 2016210513

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 4 Februari 2020



(Faizatul Hiqmah, S.Sos., M.M)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA *M-BANKING* BCA

Disusun oleh :

IFTIA JUNITA SARI

NIM : 2016210513

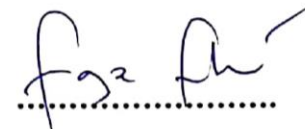
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 31 Januari 2020

Tim Penguji

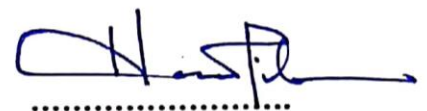
Ketua : Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom., MH.



Sekretaris : Faizatul Hiqmah, S.sos., MM.



Anggota : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.

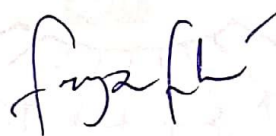


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Iftia Junita Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 28 Juni 1998
N.I.M : 2016210513
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas yang dirasa terhadap Loyalitas Pelanggan dengan dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan pada *M-Banking* BCA

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 19 Februari 2020



(Faizatul Hiqmah, S.Sos., M.M)

NIDN : 0722068603

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,
Tanggal: 19 Februari 2020



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

MOTTO

**“JADILAH ORANG YANG BERGUNA UNTUK BANYAK ORANG
TANPA MELUPAKAN KODRAT YANG SUDAH DITENTUKAN OLEH
YANG MAHA KUASA”**

PERSEMBAHAN

Terimakasih banyak untuk semua pihak yang selalu membantu saya dalam proses penyelesaian tugas akhir dan studi di STIE Perbanas ini. Banyak perjuangan yang telah saya lalui hingga akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya. Saya ingin memberikan ucapan persembahan rasa terima kasih saya kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya yang selalu memberikan segala jalan dan kemudahan yang luar biasa hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dan studi saya secara tepat waktu.
2. Bapak yang membeikan dukungan materil dan ibu yang selalu memberikan support dan bersedia untuk menjadi pendengar keluh kesah saya, sepupu sepupu saya yang selalu memberikan support dan dukungan setiap waktu
3. Dosen Pembimbing Faizatul Hiqmah, S.Sos., M.M yang baik hati dan selalu sabar dalam membimbing saya, , memberikan *advice* yang tidak saya dapat dari orang lain, membagi ilmu serta pengalaman kepada saya.
4. Teman magang, teman-teman pemasaran yang bersedia membantu saya dalam kesulitan untuk menyeleaikan tugas akhir.

Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya di halaman persembahan ini. Terimakasih banyak untuk 3,5 tahun yang luar biasa indah di STIE Perbanas Surabaya, saya bukan apa-apa tanpa kalian.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas yang dirasa Loyalitas Pelanggan Dengan dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Pada *M-Banking* BCA” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari, penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak yang mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Ibu Faizatul Hiqmah, S.Sos., MM selaku dosen pembimbing yang sangat berperan besar dalam membantu proses penyusunan sekaligus penyelesaian skripsi ini melalui proses pemberian bimbingan.
2. Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph. D selaku Ketua Program studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Dr. Yudi Sutarso., SE., M. Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
4. Bapak Dr. Drs. Emanuel Kristijadi M.M. selaku Dosen Wali yang membimbing saya dari awal perkuliahan sampai akhir.

Surabaya, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN 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.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.4 Kerangka Pemikiran	30
2.5 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
3.2 Batasan Penelitian	32
3.3 Identifikasi Variabel	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.6 Instrumen Penelitian	37
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	39
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	40
3.9 Teknik Analisis Data	41
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA 44	
4.1. Gambaran Subyek Penelitian	44
4.2. Analisa Data.....	50
4.3. Pembahasan.....	66

BAB V	PENUTUP	73
	5.1. Kesimpulan	73
	5.2. Keterbatasan Penelitian.....	74
	5.3. Saran	74

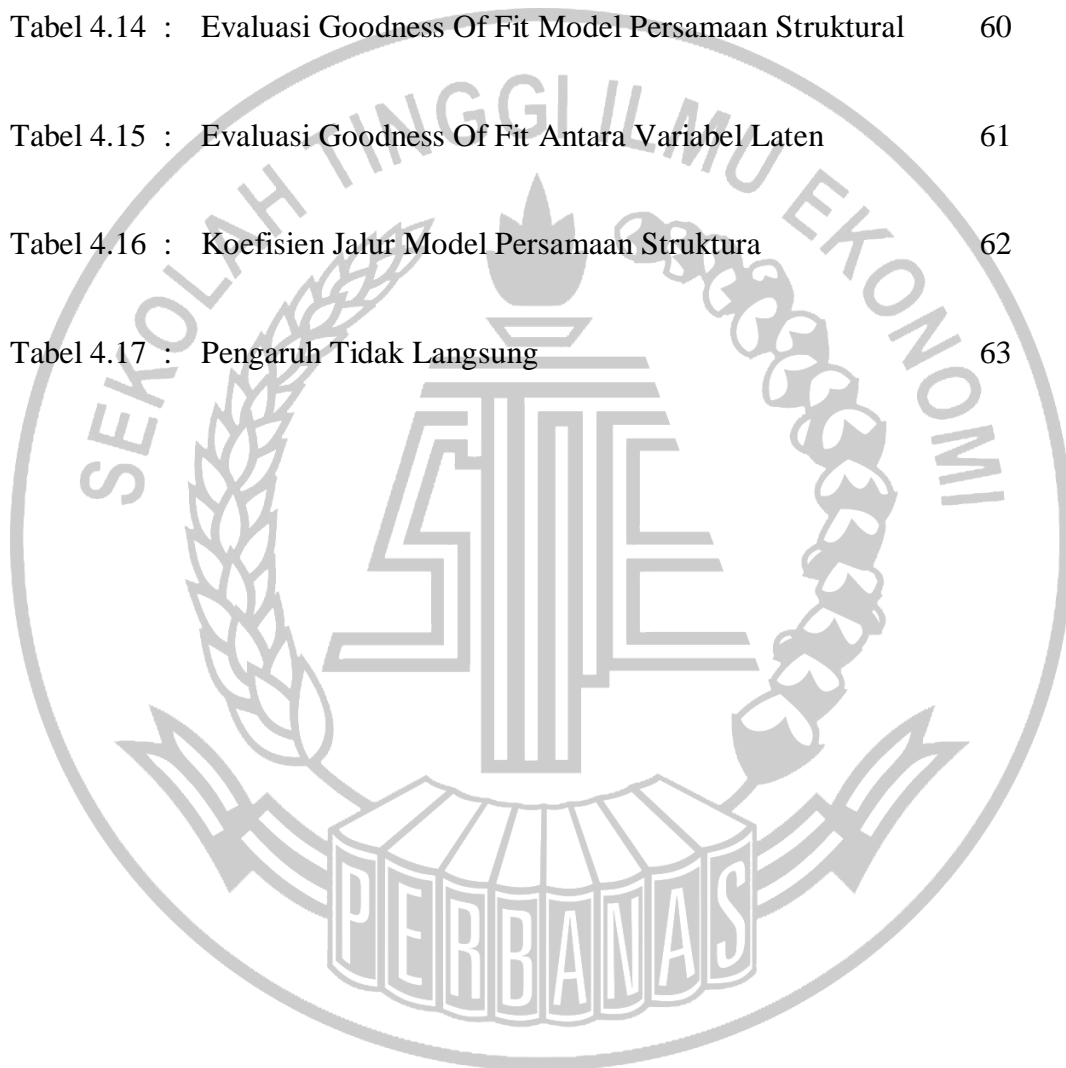
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Index M-Banking Tahun 2017-2019	4
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	20
Tabel 3.1 : Kategori Mean Variabel Bebas Dan Tergantung	35
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Penyusunan Rancangan Kuesioner	38
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	48
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frek Penggunaan	49
Tabel 4.6 : Rentang Penilaian Variabel Penelitian	51
Tabel 4.7 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Karakteristik Kualitas Layanan	52
Tabel 4.8 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Karakteristik Kualitas yang dirasa	53
Tabel 4.9 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Karakteristik Kepuasan	54
Tabel 4.10 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Karakteristik Loyalitas	55

Tabel 4.11 : Uji Convergent Validity	57
Tabel 4.12 : Uji Validitas Deskriminan	58
Tabel 4.13 : Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	59
Tabel 4.14 : Evaluasi Goodness Of Fit Model Persamaan Struktural	60
Tabel 4.15 : Evaluasi Goodness Of Fit Antara Variabel Laten	61
Tabel 4.16 : Koefisien Jalur Model Persamaan Struktura	62
Tabel 4.17 : Pengaruh Tidak Langsung	63



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran : Prasadh (2018)	13
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran : Novianti, et al (2018)	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran : Amin (2016)	16
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran : Dauda & Lee (2016)	18
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran : Putro, et al (2014)	19
Gambar 2.6 : Kerangka Pemikiran: Iftia Junita Sari (2019)	30
Gambar 4.1 : Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 : Grafik Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.3 : Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4.4 : Grafik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	49
Gambar 4.5 : Grafik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	50
Gambar 4.6 : Hasil Estimasi Model	62
Gambar 4.7 : Gambar Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi oleh Kepuasan	65
Gambar 4.8 : Gambar Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dimediasi oleh Kepuasan	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Karakteristik Responden

Lampiran 3 : Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 4 : Hasil Perhitungan Dengan Program Warppls 6.0



THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED QUALITY OF CUSTOMER LOYALTY AND MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION ON M-BANKING BCA

IFTIA JUNITA SARI
STIE Perbanas Surabaya

Email : 2016210513@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This research was aimed to examine, the impact of service quality and perceived quality of customer loyalty and mediated by customer satisfaction on M-Banking BCA. The sample of this research are BCA Customers in Surabaya and surrounding areas who use mobile banking. This research used non probability sampling technique. Collecting data was conduct by a questionnaire distributed directly to 90 respondents. To test hypotheses, this research was using Warp PLS 6.0. The results showed that Service Quality did not significantly impact on Satisfaction and Loyalty, The Perceived Quality has a significant impact on Satisfaction and Loyalty. Customer Satisfaction has a significant impact on Loyalty. Satisfaction does not mediate the impact of Service Quality on Loyalty and Satisfaction partially mediated of Perceived Quality on Loyalty.

Key words: *Service Quality, Perceived Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty on Mobile Banking.*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
PADA M-BANKING BCA**

IFTIA JUNITA SARI
STIE Perbanas Surabaya

Email : 2016210513@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji, dampak kualitas layanan dan kualitas yang dirasa terhadap loyalitas pelanggan dan dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada M-Banking BCA. Sampel penelitian ini adalah Pelanggan BCA di Surabaya dan sekitarnya yang menggunakan mobile banking. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada 90 responden. Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan Warp PLS 6.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas, Kualitas Persepsi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas. Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas. Kepuasan tidak memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dan Kepuasan memediasi parsial hubungan pengaruh Kualitas yang dirasa terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Persepsi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan pada Mobile Banking.