



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN
FITUR TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
APLIKASI BSI MOBILE DI PIDIE JAYA DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

NADIATUL FITRI

1810111090

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN
FITUR TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
APLIKASI BSI MOBILE DI PIDIE JAYA DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar
Sarjana Manajemen**

NADIATUL FITRI

1810111090

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nadiatul Fitri

NIM : 1810111090

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Desember 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 10000 Indonesian postage stamp. The stamp features the number '10000' and the text 'METERAN TEMPEL' and 'F&F00AJX605764125'.

Nadiatul Fitri

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadiatul Fitri
NIM : 1810111090
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI BSI MOBILE DI PIDIE JAYA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Desember 2021

Yang menyatakan,


Nadiatul Fitri

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI BSI MOBILE DI PIDIE JAYA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Dipersiapkan dan disusun oleh

NADIATUL FITRI

1810111090

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 14 Januari 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Heni Nastiti, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS, MBA, CWM.
Penguji I



Drs. Nobelson, M.M.
Penguji II (pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA.,
Dekan Program Sarjana



Wahyudi, SE., MM
Ketua Progran Studi
Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 14 Januari 2022

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND AVAILABILITY OF
FEATURES ON CUSTOMER LOYALTY IN BSI MOBILE
APPLICATION IN PIDIE JAYA WITH SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLE**

By Nadiatul Fitri

Abstract

This study aims to analyze and find out how the quality of service and the availability of features for BSI Mobile users in Pidie Jaya affect customer loyalty by using the mediating variable of satisfaction. This study uses the variables of satisfaction, service quality, loyalty, and feature availability. The research method uses quantitative methods using primary data. The data collection method in this study was carried out in Pidie Jaya in 2021 using a questionnaire distributed to respondents using BSI mobile, and a sample of 100 people. Sampling using nonprobability sampling. The data obtained was then processed with the help of SPSS ver 26 software.

The results of his research state that (1) service quality has an effect on satisfaction with a significance value of 0.030. (2) feature availability has an effect on satisfaction with a significance value of 0.000. (3) service quality has no effect on loyalty with a significance value of 0.440. (4) the availability of features has an effect on loyalty with a significance value of 0.000. (5) satisfaction has an effect on loyalty with a significance value of 0.002. (6) service quality affects loyalty mediated by satisfaction with the calculated value of 0.21. (7) the availability of features that have an effect on loyalty is mediated by satisfaction with an effect value of 0.0759.

Keywords: service quality, feature availability, loyalty, satisfaction.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI BSI MOBILE DI PIDIE JAYA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Oleh Nadiatul Fitri

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana kualitas layanan dan ketersediaan fitur pengguna BSI *Mobile* di Pidie Jaya mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan menggunakan variabel mediasi kepuasan. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan, kualitas layanan, loyalitas, dan ketersediaan fitur. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan di Pidie Jaya pada tahun 2021 dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden pengguna BSI *mobile*, dan sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*. Data yang didapat lalu di olah dengan bantuan *software* SPSS ver 26.

Hasil penelitiannya menyatakan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai signifikansinya 0,030. (2) ketersediaan fitur berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai signifikansinya 0,000. (3) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai signifikansinya 0,440. (4) ketersediaan fitur berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai signifikansinya 0,000. (5) kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai signifikansinya 0,002. (6) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan dengan nilai perhitungannya 0,21. (7) ketersediaan fitur berpengaruh terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan dengan nilai pengaruhnya 0,0759.

Kata kunci: kualitas pelayanan, ketersediaan fitur, loyalitas, kepuasan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450,

Telepon 021-7656971

Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Hari ini Jumat tanggal 14 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Nadiatul Fitri
NIM : 1810111090
Program : Manajemen S.1

Judul Skripsi sebagai berikut:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FITUR
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI BSI MOBILE
DI PIDIE JAYA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Heni Nastiti	Ketua Penguji	
2	Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS, MBA, CWM.	Penguji I	
3	Drs. Nobelson, M.M.	Penguji II (**)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 14 Januari 2022

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi Manajemen S1

Wahyudi, SE., MM

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kasih sayang-Nya sehingga usulan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Aplikasi Bsi Mobile Di Pidie Jaya Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*” dapat di selesaikan, pada kesempatan kali ini penulis ucapkan terima kasih kepada bapak Drs. Nobelson, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan maupun arahan dalam penelitian ini yang membuat peneliti bersemangat untuk menyelesaikan penelitian ini. Serta seluruh dosen Fakultas Ekonomi Bisnis yang telah memberikan pelajaran akademik maupun nonakademik. Tidak luput juga peneliti berterimakasih kepada semua komponen-komponen staf dan karyawan yang ada didalam lingkungan fakultas ekonomi dan bisnis yang telah memberikan peneliti kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini. Di samping itu, ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada bapak M. Nasir dan ibu Nurul Aini selaku kedua orang tua tercinta serta ucapan terimakasih kepada Ardiansyah sebagai kakak tercinta dan juga ucapan terimakasih kepada Muhammad Reza Rizki selaku calon suami tercinta serta keluarga, kerabat dan saudara-saudara lainnya yang telah memberikan support dan do’a kepada peneliti sehingga peneliti bersemangat dalam menulis penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat di selesaikan. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada seluruh sahabatsahabat, teman-teman sesekolah, sederah, seangkatan maupun teman-teman seperbimbingan yang sangat berjasa memberikan semangat dan senantiasa mensupport dari awal perkuliahan sampai saat ini. Serta berterimakasih kepada Keluarga Besar teman-teman seperjuangan Manajemen S1 2018 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis bagi kalian yang telah mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 25 Desember 2021

Nadiatul Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERTANYAAN ORISNALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Landasan Teori	9
II.1.1 Loyalitas	9
II.1.2 Kepuasan	10
II.1.3 Kualitas Pelayanan	12
II.1.4 Ketersediaan Fitur	13
II.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	14
II.1.6 Pengaruh Ketersediaan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah	14

II.1.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	15
II.1.8	Pengaruh Ketersediaan Fitur Terhadap Loyalitas Nasabah	15
II.1.9	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	16
II.2	Hasil Penelitian Sebelumnya	16
II.3	Model Penelitian	22
II.4	Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
III.1.1	Definisi Operasional	24
III.1.2	Pengukuran Variabel	25
III.2	Populasi dan Sampel	27
III.2.1	Populasi	27
III.2.2	Sampel	27
III.3	Teknik Pengumpulan Data	28
III.3.1	Jenis Data	28
III.3.2	Sumber Data	29
III.3.3	Pengumpulan Data	29
III.4	Teknik Analisis	31
III.4.1	Uji Kualitas Data	31
III.4.2	Uji Asumsi Klasik	32
III.4.3	Uji Statistik	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
IV.1	Deskriptif Objek Penelitian	38
IV.2	Analisis Deskriptif	40
IV.3	Hasil Analisis	45
IV.3.1	Uji Kualitas Data	45
IV.3.2	Uji Asumsi Klasik	42
IV.3.3	Uji Ketetapan Model	50

IV.3.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	54
IV.4 Pembahasan Hasil Analisis Data	60
IV.5 Keterbatasan Penelitian	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
V.1 Kesimpulan	65
V.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matrik Penelitian Terhadapulu	19
Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 3. Skala Likert	29
Tabel 4. Kisis2 Instumen	29
Tabel 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 6. Deskripsi Responden Didasarkan Usia	38
Tabel 7. Frekuensi Responden Terkait Kecanatan Domisili	39
Tabel 8. Frekuensi Responden Terkait Pekerjaan	40
Tabel 9. Frekuensi Responden Lama Menjadi Nasabah Bsi Di Pidie Jaya	40
Tabel 10. Frekuensi Responden Intensitas Transaksi Selama 1 Bulan	41
Tabel 11. Uji Validitas Pertanyaan Varibel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 12. Uji Validitas Variabel Ketersediaan Fitur	43
Tabel 13. Uji Validitas Variabel Loyalitas	43
Tabel 14. Uji Validitas Variabel Kepuasan	44
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Persamaan Regresi 1	48
Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Persamaan Regresi 2	48
Tabel 20. Hasil Uji T Persamaan Regresi 1	49
Tabel 21. Hasil Uji T Persamaan Regresi 2	49
Tabel 22. Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan Regresi 1	51
Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Persamaan Regresi 1	51
Tabel 24. Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan Regresi 2	53
Tabel 25. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Persamaan Regresi	54
Tabel 26. Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Presentasi Produk Keuangan Yang Sering Digunakan	2
Gambar 2. Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	4
Gambar 3. Rincuan Terkait Penilaian Aplikasi Pada BSI <i>Mobile</i> Di <i>App Store</i> .	6
Gambar 4. Model Penelitian Empiris	21
Gambar 5. Path Analisis	34
Gambar 6. Logo BSI	36
Gambar 7. Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	46
Gambar 8. Persamaan Jalur Sub Struktural 1	52
Gambar 9. Persamaan Jalur Sub Struktural 2.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. kuisisioner

Lampiran 2. Data deskriptif responden

Lampiran 3. Hasil analisis data

Lampiran 4. Turnitin