



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP  
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA NASABAH BRI**

**TESIS**

**SINTHA YULIA DEDARI 2110121009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2023**

**Simtha Yulia Dedari**  
**2110121009**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap  
Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai  
Variabel Intervening Pada Nasabah BRI**



**Magister Manajemen**  
**FEB UPNVJ**  
**2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP  
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA NASABAH BRI**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Manajemen**

**SINTHA YULIA DEDARI    2110121009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Sintha Yulia Dedari

NIM : 2110121009

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

Jakarta, 26 Mei 2023

Yang menyatakan,



(Sintha Yulia Dedari)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Sintha Yulia Dedari  
NIM : 2110121009  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Karya : Tesis

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

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Nasabah BRI**

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 Tesis 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 Mei 2023

Yang menyatakan,



(Sintha Yulia Dedari)

TESIS

**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas  
Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*  
Pada Nasabah BRI**

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

Sintha Yulia Dedari 2110121009

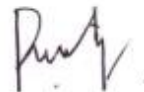
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 26 Mei 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M., MOS, CPM**  
Ketua Penguji



**Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA, CWM**  
Penguji I



**Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP**  
Penguji II



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M.**  
Dekan-Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M., CMA**  
Kepala Jurusan Manajemen

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 26 Mei 2023

***The Effect of Mobile Banking Service Quality on Loyalty  
With Customer Satisfaction As Intervening Variable  
For BRI***

By Sintha Yulia Dedari

***Abstract***

*The banking sector has experienced very tight competition which is manifested in the form of competitive creativity and innovation both carried out by government and private banks in attracting customers, so that with the increasing level of competition between banks, banks are increasingly competing - competition to get customers by improving service and performance in an integrated way. optimal. This study aims to determine and analyze the effect of mobile banking service quality on loyalty through customer satisfaction. This study uses a questionnaire in data collection conducted on 110 BRI customers who use the BRImo mobile banking service and live or have activities in Jakarta. The analysis technique uses Smart Partial Least Square (PLS) 4.0. As for the results of this study, 1) mobile banking service quality has a direct and significant effect on customer satisfaction, 2) mobile banking service quality has a direct and significant effect on loyalty, 3) customer satisfaction has a direct and significant effect on loyalty, and 4) mobile banking service quality has a direct and significant effect on loyalty and is mediated by customer satisfaction. This means that good service quality can lead to satisfaction. If the service received or felt by the customer matches or even exceeds customer expectations, then the service is considered to be of high quality and satisfactory. When satisfaction has arisen, customer loyalty will be formed.*

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

**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas  
Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*  
Pada Nasabah BRI**

Oleh Sintha Yulia Dedari

**Abstrak**

Sektor perbankan telah mengalami persaingan yang sangat ketat yang diwujudkan dalam bentuk kreatifitas dan inovasi bersaing baik yang dilakukan oleh bank pemerintah maupun swasta dalam menarik nasabah, sehingga dengan meningkatnya tingkat persaingan antar bank, bank semakin berlomba - lomba untuk mendapatkan nasabah dengan meningkatkan pelayanan dan kinerja secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengambilan data yang dilakukan kepada 110 orang nasabah BRI yang menggunakan layanan *mobile banking* BRImo dan berdomisili atau beraktifitas di Jakarta. Teknik analisisnya mempergunakan *Smart Partial Least Square* (PLS) 4.0 Adapun hasil penelitian ini menyatakan, 1) kualitas pelayanan *mobile banking* mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) kualitas pelayanan *mobile banking* mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas, 3) kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas, dan 4) kualitas pelayanan *mobile banking* mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas dan dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Hal ini memiliki arti kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Bila kepuasan sudah timbul, maka akan terbentuk loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, loyalitas, dan kepuasan pelanggan





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN TESIS SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Jumat , tanggal 26 Mei 2023, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : **Sintha Yulia Dedari**

No.Pokok Mahasiswa : **2110121009**

Program : **Manajemen S.2**

Dengan judul tesis sebagai berikut :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah BRI**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM	Ketua	1. ....
2	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Anggota I	2. ....
3	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota II (**)	3. ....

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 26 Mei 2023  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprodi. Manajemen S.2

Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I,  
M.M.

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* pada Nasabah BRI". Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Ec. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si., CMiP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan saran- saran yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua saya, kedua kakak saya, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada sahabat dan teman- teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 26 Mei 2023

Sintha Yulia Dedari

## DAFTAR ISI

<i>Abstract</i> .....	VI
<b>Abstrak</b> .....	VII
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	VIII
<b>PRAKATA</b> .....	IX
<b>DAFTAR ISI</b> .....	X
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	XIII
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	XIV
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	XV
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Pembatasan Masalah.....	9
I.3 Perumusan Masalah .....	9
I.4 Tujuan Penelitian.....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	11
II.1 Landasan Teori.....	11
II.1.1 Manajemen Pemasaran Digital.....	11
II.1.2 Pembayaran Digital .....	12
II.1.3 Perilaku Konsumen.....	15
II.1.4 Loyalitas.....	16
II.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
II.1.6 Kualitas Pelayanan .....	21
II.2 Penelitian Yang Relevan.....	23
II.3 Model Penelitian Empirik .....	32
II.3.1 Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32
II.3.2 Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas .....	33
II.3.3 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas .....	33
II.3.4 Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	34
II.4 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	36

III.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	36
III.2 Metode Penentuan Populasi Dan Sampel.....	38
III.2.1 Populasi .....	38
III.2.2 Sampel .....	38
III.3 Teknik Pengumpulan Data .....	39
III.3.1 Jenis Data.....	39
III.3.2 Sumber Data .....	39
III.3.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	39
III.4 Teknik Analisis Data.....	41
III.4.1 Teknik Uji Analisis .....	41
III.4.2 Analisis Deskriptif.....	41
III.4.3 Analisis Inferensial.....	43
III.4.4 Uji Validitas .....	47
III.4.5 Uji Reliabilitas .....	48
III.4.6 Uji R Square (Koefisien Determinasi) .....	48
III.4.7 Uji Q Square (Predictive Relevance) .....	49
III.4.9 Uji Hipotesis .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
IV.2 Deskripsi Data Penelitian .....	54
IV.3 Analisis Hasil dan Uji Hipotesis.....	57
IV.3.1 Analisis Data Deskriptif .....	57
IV.3.2 Analisis Data Inferensial .....	60
IV.4 Pembahasan .....	73
IV.4.1 Kualitas Pelayanan <i>mobile banking</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
IV.4.2 Kualitas Pelayanan <i>mobile banking</i> terhadap Loyalitas.....	75
IV.4.3 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas .....	77
IV.4.4 Kualitas Pelayanan <i>mobile banking</i> terhadap Loyalitas Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan .....	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
V.1 Simpulan.....	81

V.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rating Dan Jumlah Pengunduh Aplikasi Pelayanan Perbankan Digital .....	3
Tabel 2. Kumpulan Resume Rating 4.5 .....	6
Tabel 3. Jenis Penelitian Terkait .....	31
Tabel 4. Operasionalisasi Pengukuran Variabel .....	36
Tabel 5. Kriteria Skala Likert .....	39
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen .....	39
Tabel 7. Peringkat Jawaban Kuesioner .....	41
Tabel 8. Nilai Presentase Responden.....	42
Tabel 9. Jenis Kelamin.....	53
Tabel 10. Jenis Pekerjaan .....	53
Tabel 11. Penghasilan Perbulan .....	54
Tabel 12. Lokasi Aktifitas/Domisili .....	54
Tabel 13. Nilai Mean, Minimum, Maksimum, Standar Deviasi Loyalitas.....	55
Tabel 14. Nilai Mean, Minimum, Maksimum, Standar Deviasi Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 15. Nilai Mean, Minimum, Maksimum, Standar Deviasi Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 16. Analisis Outer Loading.....	59
Tabel 17. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	60
Tabel 18. Nilai <i>Crossloading</i> .....	61
Tabel 19. Nilai HTMT .....	63
Tabel 20. Nilai <i>Construct Reliability And Validity</i> .....	64
Tabel 21. Nilai <i>Q Square Predict</i> .....	64
Tabel 22. Nilai <i>PLS Predict</i> .....	65
Tabel 23. Nilai <i>R Square</i> .....	65
Tabel 24. Nilai SRMR, d_ ULS, d_ G .....	66
Tabel 25. Nilai Uji Variabel.....	67
Tabel 26. Nilai Uji Variabel Mediasi.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Rating Google Review BRImo</i> .....	4
Gambar 2. <i>Rating Playstore BRImo</i> .....	4
Gambar 3. <i>Komentar Negatif Pelayanan Mobile Banking BRImo</i> .....	5
Gambar 4. <i>The Evolution Of Marketing Terminology From Direct Communication To Engagement</i> .....	11
Gambar 5. <i>Revolutionary Trends Contributing To Digital Marketing</i> .....	12
Gambar 6. <i>Jenis-Jenis Pembayaran Digital</i> .....	14
Gambar 7. <i>Model Perilaku Konsumen</i> .....	16
Gambar 8. <i>Kerangka Pemikiran Penelitian</i> .....	35
Gambar 9. <i>Langkah-Langkah PLS</i> .....	43
Gambar 10. <i>Rancangan Model Pengukuran (Outer Model)</i> .....	44
Gambar 11. <i>Rancangan Model Struktural (Inner Model)</i> .....	44
Gambar 12. <i>Rancangan Diagram Jalur</i> .....	45
Gambar 13. <i>Tagline BRImo</i> .....	51
Gambar 14. <i>Fitur-fitur BRImo</i> .....	52
Gambar 15. <i>Diagram Jalur Outer Model</i> .....	58
Gambar 16. <i>Aplikasi Memiliki Kemampuan Yang Dapat Diandalkan Saat Dibutuhkan Users</i> .....	71
Gambar 17. <i>Aplikasi Cepat Memproses Data Users</i> .....	73

**DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Kuesioner ..... 91**