



**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRI *MOBILE BANKING*
MELALUI CITRA BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA BRI
MOBILE BANKING DI KOTA JEPARA)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

SITI UMAYAH

NIM. 201811021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**



**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRI *MOBILE BANKING*
MELALUI CITRA BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA BRI
MOBILE BANKING DI KOTA JEPARA)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :
SITI UMAH
NIM. 201811021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

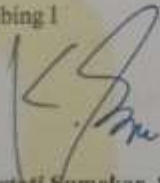
**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRI *MOBILE BANKING*
MELALUI CITRA BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA BRI
MOBILE BANKING DI KOTA JEPARA)**

Nama : Siti Umayah
NIM : 201811021
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

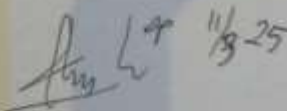
Kudus, 11 Maret 2025

Pembimbing I



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.)
NIDN. 0603067701

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRI *MOBILE BANKING*
MELALUI CITRA BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA BRI
MOBILE BANKING DI KOTA JEPARA)**

Nama : Siti Umayah

NIM : 201811021

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

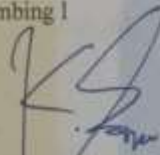
Kudus, 11 Maret 2025

Mengetahui
Ketua Progam Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



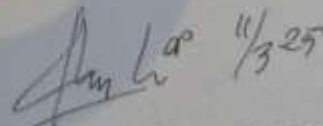
(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN. 0616077304

Mengetahui



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.)
NIDN. 0603067701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas."

- (QS. Az-Zumar: 10) -

PERSEMBAHAN :

Segala puji dan syukur kuangkat kepada-Mu, ya Allah, Tuhan Yang Maha Besar dan Maha Mulia, atas segala rahmat dan karunia-Mu. Karya kecil ini kupersembahkan untuk:

1. Keluarga
2. Teman-teman seangkatan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT yang dengan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRI Mobile Banking melalui Citra Bank sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna BRI Mobile Banking di Kota Jepara)**”, ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

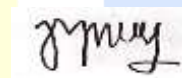
1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi.
6. Segenap dosen pengajar dan staf karyawan pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

7. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi.
8. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan terimakasih selalu membantuku dalam semua pengerjaan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala amal baik beliau dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun berharap agar karya ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca secara umum.

Kudus, 5 Februari 2025

Penulis,



SITI UMAYAH
NIM. 201811021

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRI
MOBILE BANKING MELALUI CITRA BANK SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA NASABAH
PENGGUNA BRI *MOBILE BANKING*
DI KOTA JEPARA)**

SITI UMAYAH
NIM. 201811021

Pembimbing : 1. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *e-trust* dan *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRI *Mobile Banking* melalui citra bank sebagai variabel intervening (studi kasus pada nasabah pengguna BRI *Mobile Banking* di Kota Jepara). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel adalah nasabah pengguna BRI *Mobile Banking* di Kota Jepara yang berjumlah 255 responden dan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, dokumentasi dan angket (kuisisioner). Teknik analisis data menggunakan analisis *structural equation model* (SEM) AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-trust* terhadap citra perusahaan pada pengguna Nasabah Pengguna BRI *Mobile Banking* di Kota Jepara. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-service quality* terhadap citra perusahaan pada Nasabah Pengguna BRI *Mobile Banking* di Kota Jepara. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-trust* terhadap kepuasan nasabah pada Nasabah Pengguna BRI *Mobile Banking* di Kota Jepara. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Nasabah Pengguna BRI *Mobile Banking* di Kota Jepara. Tidak terdapat pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada Nasabah Pengguna BRI *Mobile Banking* di Kota Jepara.

Kata Kunci : *E-Trust*, *E-Service Quality*, Citra Bank, Kepuasan Nasabah.

**THE INFLUENCE OF E-TRUST AND E-SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION OF BRI MOBILE BANKING USERS
THROUGH BANK IMAGE AS AN INTERVENING VARIABLE (CASE
STUDY ON CUSTOMERS OF BRI MOBILE BANKING USERS IN
JEPARA CITY)**

SITI UMayAH

NIM. 201811021

Lecturer : 1. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.

MURIA KUDUS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS PROGRAM OF MANAGEMENT

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influence of e-trust and e-service quality on customer satisfaction using BRI Mobile Banking through bank image as an intervening variable (case study of customers using BRI Mobile Banking in Jepara City). The approach used in this research is a quantitative approach. The sample was 255 respondents using BRI Mobile Banking in Jepara City and the sample was taken using purposive sampling. Data collection techniques use observation, documentation and questionnaire methods. The data analysis technique uses AMOS structural equation model (SEM) analysis. The research results show that there is a positive and significant influence of e-trust on the company image of BRI Mobile Banking customers in Jepara City. There is a positive and significant influence of e-service quality on the company image of BRI Mobile Banking User Customers in Jepara City. There is a positive and significant influence of e-trust on customer satisfaction among BRI Mobile Banking Users in Jepara City. There is a positive and significant influence of e-service quality on customer satisfaction among BRI Mobile Banking Users in Jepara City. There is no influence of company image on customer satisfaction among BRI Mobile Banking Users in Jepara City.

Keywords: *E-Trust, E-Service Quality, Bank Image, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 E-Trust	15
2.1.1 Pengertian <i>E-Trust</i>	15
2.1.2 Indikator <i>E-Trust</i>	16
2.2 E-Service Quality	18
2.2.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	18
2.2.2 Indikator <i>E-Service Quality</i>	19
2.3 Citra Bank	21
2.3.1 Pengertian Citra Bank.....	21
2.3.2 Indikator Citra Bank	22
2.4 Kepuasan Nasabah	24

2.4.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2.4.2	Indikator Kepuasan Nasabah.....	26
2.5	Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.6	Pengaruh Antar Variabel.....	30
2.6.1	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Citra Bank.....	31
2.6.2	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Citra Bank	31
2.6.3	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Kepuasan Nasabah	32
2.6.4	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah	33
2.6.5	Pengaruh Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah	34
2.7	Kerangka Pikir Teoritis.....	35
2.8	Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Rancangan Penelitian.....	38
3.1.1	Lokasi Penelitian	38
3.1.2	Waktu Penelitian	38
3.1.3	Jenis Penelitian	38
3.2	Variabel Penelitian.....	39
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4.1	Jenis Data.....	44
3.4.2	Sumber Data	44
3.5	Populasi dan Sampel.....	45
3.5.1	Populasi	45
3.5.2	Sampel	45
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.7	Uji Instrumen Penelitian	48
3.7.1	Uji Validitas.....	49
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.8	Metode Analisis Data.....	51
3.8.1	Pengembangan Model Teoritis.....	52
3.8.2	Pengembangan Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	52

3.8.3 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	54
3.8.4 Memilih Matrik Input dan Estimasi Kovarians atau Korelasi..	54
3.8.5 Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi	54
3.8.6 Interpretasi dan Modifikasi Model	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
4.2 Karakteristik Responden.....	59
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	59
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	60
4.3 Statistik Deskriptif	61
4.3.1 Variabel <i>E-Trust</i> (X_1)	61
4.3.2 Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_2).....	62
4.3.3 Variabel Citra Bank (Y_1)	63
4.3.4 Variabel Kepuasan Nasabah (Y_2).....	63
4.4 Analisis Data.....	64
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
4.4.2 Evaluasi atas Asumsi-asumsi SEM	70
4.4.3 Analisis Konfirmatori <i>Full Model</i>	72
4.4.4 Analisis Standardized Regression Weights	74
4.4.5 Squared Multiple Correlations	75
4.4.6 Uji Hipotesis.....	76
4.4.7 Uji Mediasi	79
4.5 Pembahasan.....	80
4.5.1 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Citra Bank pada Pengguna BRI <i>Mobile Banking</i> di Kota Jepara	80
4.5.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Citra Bank pada Nasabah Pengguna BRI <i>Mobile Banking</i> di Kota Jepara	81
4.5.3 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada Nasabah Pengguna BRI <i>Mobile Banking</i> di Kota Jepara	82

4.5.4 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada Nasabah Pengguna <i>BRI Mobile Banking</i> di Kota Jepara.	83
4.5.5 Pengaruh Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Nasabah Pengguna <i>BRI Mobile Banking</i> di Kota Jepara	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN – LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top <i>Brand award</i> Kategori <i>E-Channel</i> Tahun 2019-2023	4
Tabel 3.1 Tabel Isaac dan Michael	46
Tabel 3.2 Bobot Nilai Kuesioner Skala <i>Likert</i>	48
Tabel 3.3 Tabel Goodness of Fit	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Trust</i> (X_1)	61
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_2)	62
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Citra Bank (Y_1)	63
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y_2)	64
Tabel 4.9 Hasil Standardized Regression Weights Full Measurement Tahap Pertama	66
Tabel 4.10 Hasil Standardized Regression Weights Full Measurement Tahap Kedua	68
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Discriminant Validity	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Outlier</i>	72
Tabel 4.16 Hasil Goodness of Fit Indices Full Model	73
Tabel 4.17 Hasil Standardized Regression Weights	74
Tabel 4.18 Hasil Squared Multiple Correlation	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	76
Tabel 4.20 Hasil Uji Mediasi	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Review Kepuasan Nasabah Pengguna BRI <i>Mobile Banking</i> di Kota Jepara	6
Gmabar 1.2 Review Citra BRI <i>Mobile Banking</i> di Kota Jepara	8
Gambar 1.3 Review <i>E-Trust</i> Nasabah Pengguna BRI <i>Mobile Banking</i> di Kota Jepara	9
Gambar 1.4 Review <i>E-Service Quality</i> Nasabah Pengguna BRI <i>Mobile Banking</i> di Kota Jepara.....	10
Gambar 2.1 Pengaruh <i>E-Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRI <i>Mobile Banking</i> melalui Citra Bank sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna BRI <i>Mobile Banking</i> di Kota Jepara).....	36
Gambar 4.1 Logo BRImo	58
Gambar 4.2 Hasil Convergent Validity Full Measurement Tahap Pertama.	65
Gambar 4.3 Hasil Convergent Validity Full Measurement Tahap Kedua	67
Gambar 4.4 Hasil <i>Full Model</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 KUESIONER	94
LAMPIRAN 2 KARAKTERISTIK DATA RESPONDEN	100
LAMPIRAN 3 REKAPITULASI DATA KUESIONER	107
LAMPIRAN 4 <i>OUTPUT</i> UJI INSTRUMEN	118
LAMPIRAN 5 <i>OUTPUT</i> ASUMSI – ASUMSI SEM.....	123
LAMPIRAN 6 <i>OUTPUT</i> ANALISIS DATA.....	128