



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI PADA PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING*
BANK MANDIRI KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh

Anggia Febriana

NIM : 202011159

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Pengguna Layanan *Mobile Banking* Bank Mandiri
di Kabupaten Kudus)**

Nama : Anggia Febriana
NIM : 202011159
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 03 Maret 2025

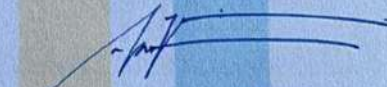
Pembimbing I



(Dr. Gilang Puspita Rini, S.E., M.M)

NIDN. 0603068602

Pembimbing II



(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K)

NIDN. 0610019601

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Pengguna Layanan *Mobile Banking* Bank Mandiri
di Kabupaten Kudus)**

Nama : Anggia Febriana

NIM : 202011159

Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 06 Maret 2025

Mengetahui

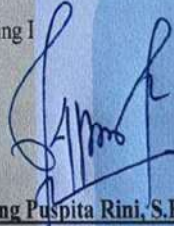
Ketua Program Studi



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

NIDN. 0024037701

Pembimbing I

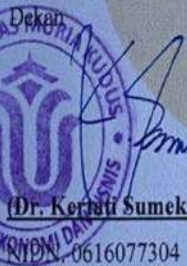


(Dr. Gilang Puspita Rini, S.E., M.M)

NIDN. 0603068602

Mengetahui

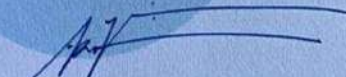
Dekan



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

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K)

NIDN. 0610019601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri”*

(Qs. Ar Rad 11)

“ Kesuksesan tidak diukur dari seberapa sering Anda jatuh, tetapi seberapa sering

anda bangkit kembali”

(Vince Lombardi)

Persembahan:

1. Bapak Moh Ali Shofyan dan Ibu Siti Rohmah dan Kakak Perempuan saya Diana Fika Sari yang selalu mendukung penuh adiknya.
2. Teman-teman seangkatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Almamater Universitas Muia Kudus.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

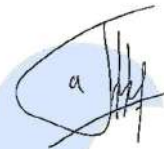
1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Gilang Puspita Rini, S.E., M.M dan Rozaq M. Yasin S.E., M.E.K selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan masukan selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang tua penulis (Bapak Moh Ali Shofyan dan Ibu Siti Rohmah) yang telah membiayai, mendukung dan mendoakan selama proses pendidikan penulis, serta kakak penulis (Diana Fika Sari Amd, Ak) yang telah mensupport dan memberikan saran kepada penulis.

7. Teman-teman (Afri, Siti Scholichah, Zidna dan Zuliyani) dan semua sahabat yang selalu membantu dan menyemangati penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta masukan dari dosen pembimbing dan pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Kudus, 2024

Penulis



Anggia Febriana

NIM. 202011159

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI PADA PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK MANDIRI KUDUS)

ANGGIA FEBRIANA

NIM. 202011159

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Gilang Puspita Rini, S.E., M.M
2. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K

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

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel *Intervening* dengan objek penelitian pada Bank Mandiri cabang Kudus. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari 168 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan (*SEM*) *Structural Equation Modelling* yang dioperasikan melalui AMOS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kemudahan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah mampu memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah tidak mampu memediasi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kepuasan, loyalitas.

ABSTRACT

***THE EFFECT OF MOBILE BANKING SERVICE QUALITY AND EASE OF
USE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
AN INTERVENING VARIABLE (CASE STUDY ON USERS OF MOBILE
BANKING SERVICES AT BANK MANDIRI KUDUS)***

ANGGIA FEBRIANA

NIM. 202011159

Advisor : 1. Dr. Gilang Puspita Rini, S.E., M.M
2. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

This study aims to analyze the Influence of Mobile Banking Service Quality and Ease of Use on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable with the object of research at Bank Mandiri Kudus Unit Office. This study used a sample consisting of 168 respondents with a purposive sampling technique. Data analysis used (SEM) Structural Equation Modeling operated through AMOS. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, ease of use has no significant effect on customer loyalty, service quality and ease of use have a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction can mediate service quality on customer loyalty and customer satisfaction is unable to mediate ease of use on customer loyalty.

Keywords: service quality, ease of use, satisfaction, loyal

DAFTAR ISI

Halaman

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	xv
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	6
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Peneitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Strategi Pemasaran Bank.....	11
2.1.3 Langkah-Langkah Strategi Pemasaran Bank.....	12

2.2	Kualitas Layanan	14
2.2.1	Pengertian Kualitas Layanan.....	14
2.2.2	Prinsip Kualitas Layanan.....	16
2.2.3	Indikator Kualitas Layanan	17
2.3	Kemudahan Penggunaan.....	19
2.3.1	Pengertian Kemudahan Penggunaan	19
2.3.2	Indikator Kemudahan Penggunaan.....	20
2.4	Loyalitas Nasabah.....	22
2.4.1	Pengertian Loyalitas Nasabah	22
2.4.2	Tipe-Tipe Loyalitas Nasabah	23
2.4.3	Indikator-indikator loyalitas Nasabah	24
2.5	Kepuasan Nasabah.....	25
2.5.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	25
2.5.2	Pengukuran Kepuasan Nasabah	27
2.5.3	Indikator-indikator Kepuasan Nasabah	28
2.6	Pengaruh antar Variabel.....	29
2.6.1	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.....	29
2.6.2	Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah.....	30
2.6.3	Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.....	31
2.6.4	Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah.....	31
2.6.5	Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.....	32
2.7	Penelitian Terdahulu.....	33
2.8	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38

2.9	Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Rancangan penelitian	40
3.2	Variabel Penelitian.....	40
3.3	Definisi Operasional Variabel	41
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.5	Populasi dan Sampel.....	45
3.6	Metode Pengambilan sampel.....	45
3.7	Pengumpulan Data.....	46
3.8	Pengelolaan Data	46
3.9	Uji Instrumen.....	48
3.10	Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.2	Visi dan Misi.....	56
4.3	Penyajian Data	57
4.1.1	Karakteristik Responden	57
4.1.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	61
4.2	Analisis Data.....	66
4.2.1	Analisis Konfirmatori.....	66
4.2.2	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	74
4.2.3	Uji Instrumen Data	75
4.2.4	Uji Asumsi <i>Structural Equal Modeling</i> (SEM).....	78

4.2.5	Uji Mediasi	85
4.3	Pembahasan	88
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah	88
4.3.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah....	89
4.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah	90
4.3.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah...	91
4.3.5	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	92
4.3.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	93
4.3.7	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran.....	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 <i>Top Brand Index</i> Kategori <i>Mobile Banking</i> Bank Umum di Indonesia.	3
Tabel 1. 2 <i>Rating</i> Nasabah <i>Mobile Banking</i>	4
Tabel 1. 3 Keluhan Nasabah <i>Livin' by Mandiri</i>	4
Tabel 3. 1 Skala <i>likert</i>	47
Tabel 3. 2 <i>Goodness of Fit Indicates</i>	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4. 5 Karakteristik Frekuensi Transaksi dalam 1 Bulan	61
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan	63
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah	65
Tabel 4. 10 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan .	67
Tabel 4. 11 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	68
Tabel 4. 12 <i>Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i>	69
Tabel 4. 13 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Endogen.....	70
Tabel 4. 14 <i>Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i>	71
Tabel 4. 15 Kriteria <i>Goodness Of Fit Index Full Measurement</i> Sebelum Perbaikan	72

Tabel 4. 16 Kriteria <i>Goodness Of Fit Index Full Measurement</i> Setelah Perbaikan	74
Tabel 4. 17 Uji Validitas	76
Tabel 4. 18 Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	77
Tabel 4. 19 <i>Discriminant Validity</i>	77
Tabel 4. 20 Uji Reliabilitas	78
Tabel 4. 21 Uji Normalitas	79
Tabel 4. 22 Uji Outliers	80
Tabel 4. 23 Uji Kausalitas	81
Tabel 4. 24 Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i>	81
Tabel 4. 25 <i>Regression Weight</i>	83
Tabel 4. 26 <i>Direct Effects</i>	85
Tabel 4. 27 <i>Indirect Effects</i>	86
Tabel 4. 28 <i>Total Effect</i>	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
Gambar 4. 1 Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan	66
Gambar 4. 2 Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model	68
Gambar 4. 3 Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan	70
Gambar 4. 4 Full Measurement Sebelum Perbaikan.....	72
Gambar 4. 5 <i>Output Full Measurement</i> Setelah Perbaikan.....	73
Gambar 4. 6 <i>Output Structure Equation Modeling</i> Setelah Perbaikan	75