

**KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ANTARA  
LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
SELAMA PANDEMI COVID – 19 PADA BANK CIMB NIAGA KOTA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**RIKO PRASETYO**  
NPM : 18420038

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2022**

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Riko Prasetyo  
NPM : 18420038  
Alamat : Jl. Sambisari Gang Buntu RT 01 RW 03  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Antara Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Selama Pandemi COVID – 19 Pada Bank CIMB NIAGA Kota Surabaya**" bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 22 Februari 2022

Yang Membuat Pernyataan,



(Riko Prasetyo)  
NPM : 18420038

SKRIPSI

KEPUASAN NASBAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ANTARA  
LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
SELAMA PANDEMI COVID – 19 PADA BANK CIMB NIAGA KOTA  
SUARABAYA

Diajukan oleh :

**RIKO PRASETYO**  
NPM : 18420038

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Prof. Dr. Ruswati Suryasaputra., SE, MS

Tanggal, 31 Januari 2022

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih., SE., Msi

Tanggal, 31 Januari 2022

**SKRIPSI**  
**KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ANTARA**  
**LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH**  
**SELAMA PANDEMI COVID – 19 PADA BANK CIMB NIAGA KOTA**  
**SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**RIKO PRASETYO**  
NPM : 18420038

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Ruswiati Suryasaputra., SE, MS

Anggota Dewan Penguji



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

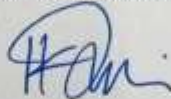


Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal .... 31 ... Januari ... 2022

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah sebagai variabel intervening antara hubungan layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah selama pandemi *COVID – 19* pada bank CIMB NIAGA Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model analisis jalur serta bantuan aplikasi IBM SPSS V.20. Hasil penelitian yaitu layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel intervening berpengaruh antara hubungan variabel layanan *mobile banking* terhadap variabel loyalitas nasabah.

**Kata Kunci :** Layanan *mobile banking*, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of customer satisfaction as an intervening variable between the relationship between mobile banking services and customer loyalty during the COVID-19 pandemic at the CIMB NIAGA bank in Surabaya. This study uses a quantitative method with a path analysis model and the help of the IBM SPSS V.20 application. The results of the study are that mobile banking services have a significant effect on customer loyalty, mobile banking services have a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty and customer satisfaction variables as an intervening variable have an effect on the relationship between mobile banking service variables and customer loyalty variables.*

**Keywords:** *Mobile banking services, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ANTARA LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH SELAMA PANDEMI *COVID – 19* PADA BANK CIMB NIAGA KOTA SURABAYA.**

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengakui bahwa tanpa bantuan, dorongan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs.Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.AK. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Kristiningsih, SE, M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Redy Eko Suprpto, M.M, selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingannya selama perkuliahan

5. Prof. Dr. Ruswati Suryasaputra., SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahan kepada saya demi penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM. selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu dalam memberikan solusi selama proses pengolahan data.
7. Untuk seluruh keluarga penulis, khususnya pada Bapak Jari, Ibu Suyati dan nenek Paerah (Almarhumah) yang telah memberikan doa dan motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Mas Erwin Pranata, S.M. terima kasih sudah menjadi motivator terbaik bagi penulis dari awal masuk kuliah sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk sahabat terbaik Tomi Tom, terima kasih sudah menjadi patner terbaik bagi penulis dalam segala hal dari awal semester 1 sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat – sahabat penyemangat Septian Dwi, Lele Dwi, Dimas Muna, Yuka Nabil, Aneennndeya, Aidak putri, Gheak Pramesti dan Dinna Dwi. Yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa bagi penulis.
11. Untuk Yeye terima kasih sudah menjadi sosok wanita yang paling berarti bagi penulis selama berkuliah di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis tidak akan pernah melupakan setiap momen dan kenangan ketika bersama.
12. Untuk teman-teman UKM PSGSW Tiwul, Jeje, Widhy, Yuni, Arifa, Wida, Indah, Mita, Diaz, Daffa, Intan, Regita dan yang lain terima kasih selalu memberikan dukungan dan doa hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.



13. Untuk Raga, Sholeh, Oza, Bolot, Cahyo, Dio. Terima kasih sudah menjadi penghibur handal bagi penulis, ketika penulis butuh tempat untuk melepas canda dan tawa.

14. Dan untuk kamu yang namanya sudah tercatat sebagai jodoh penulis sebelum penulis lahir, yang selalu mendoakan dalam diam disepertiga malam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kelak kita akan dipertemukan di waktu yang tepat. Aminnn.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberi kemurahan bagi berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik sangat bermanfaat.

Surabaya, 22 Januari 2022  
Penulis

(Riko Prasetyo)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Skripsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Loyalitas Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 COVID – 19 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7 Perbankan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Hipotesis & Model Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Model Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Identifikasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Teknik Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2 Uji t.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.4 Analisis Jalur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Gambaran Umum Bank CIMB NIAGA..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3 Uji t.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.4.5 Uji Analisis Jalur.....**Error! Bookmark not defined.**

4.5 Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN .Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

5.3 Keterbatasan .....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 2.2 Model Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Logo CIMB NIAGA .....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t (Tahap 1) Pengaruh Layanan <i>mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t (Tahap 2) Pengaruh Layanan <i>mobile banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t (Tahap 2) Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Hasil Analisis Jalur.....	67

## DAFTAR TABEL

**Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia ..... Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..... Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.4 Kategori Jawaban Responden.....Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Layanan *mobile banking* ..... Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah ..... Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Nasabah ..... Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji t (Tahap 1) ..... 57**

**Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji t (Tahap 2) ..... 59**

**Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (Tahap 1) ..... Error! Bookmark not defined.**

**Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (Tahap 2) ..... Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1</b>	<b>Kuesioner</b>
<b>Lampiran 2</b>	<b>Penelitian Sebelumnya</b>
<b>Lampiran 3</b>	<b>Tabulasi Data</b>
<b>Lampiran 4</b>	<b>Uji Validitas dan Uji Reliabilitas</b>
<b>Lampiran 5</b>	<b>Uji t dan Uji Regresi Linear Berganda (Tahap 1)</b>
<b>Lampiran 6</b>	<b>Uji t dan Uji Regresi Linear Berganda (Tahap 2)</b>
<b>Lampiran 7</b>	<b>Tabel Pengujian Nilai t</b>

