

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING
BANK CENTRAL ASIA
SKRIPSI**

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



Diajukan Oleh :

ICHA ELVINA SASOIA PUTRI

NPM : 20420115

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

2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Icha Elvina Sasqia Putri
NPM : 20420115
Alamat : Jl. Simo Jawar Gg.4, Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Central Asia”** bukan merupakan plagiasi 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, 30 Januari 2024



(Icha Elvina Sasqia Putri)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP

LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING BANK

CENTRAL ASIA

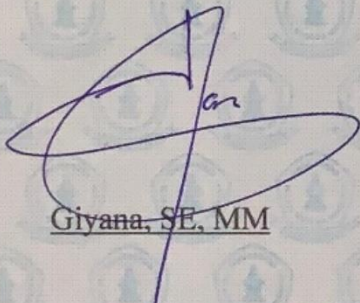
Diajukan Oleh :

ICHA ELVINA SASQIA PUTRI

NPM : 20420115

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

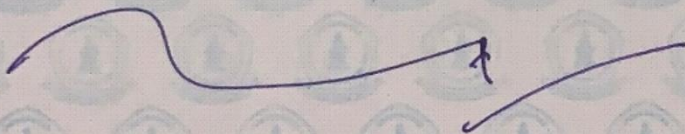
DOSEN PEMBIMBING



Giyana, SE, MM

Tanggal,.....

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM

Tanggal, 5 Pebruari 2024

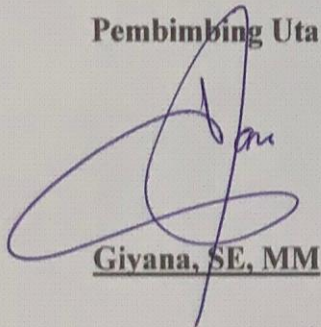
SKRIPSI
PENGARUH KULITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING BANK
CENTRAL ASIA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ICHA ELVINA SASQIA PUTRI
NPM : 20420115

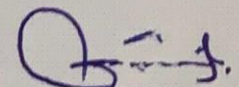
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama




Giyana, SE, MM

Ketua Tim Penguji



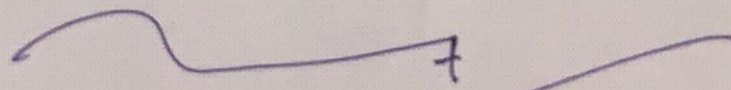
Dr. Wahyudiono, SE, MM

Anggota Tim Penguji



Lestari, S.E., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Tanggal...2...Pebruari 2024



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala berkah dan rahmatNya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu penulisan dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Central Asia”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana S1 program Studi Manajemen.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L(K),FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Ibu Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Suraya serta selaku dosen yang telah memberikan pengarahan dan motivasi untuk pengembangan diri selama perkuliahan

4. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
5. Ibu Dr. Dwi Bhakti Iriantini, S.E, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama perkuliahan
6. Bapak Giyana, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan tenaga dan waktu dalam membimbing, memberi kemudahan, pengarahan, motivasi, semangat dan saran-saran dengan penuh kesabaran selama penulisan skripsi ini
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya program studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan bermanfaat pada saat menimbah ilmu.
8. Seluruh staff kemahasiswaan dan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan pelayanan terbaik selama proses perkuliahan maupun skripsi.
9. Kedua orang tua, Ayah tercinta Syaifudin Yusuf, Mama tercinta Fitri Apresiawati, Kakak tercinta Almarhum Ahmad Ariek Nur Farhan dan Adelia Laila Annisa yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, peneliti selanjutnya dan semua pihak.

Surabaya,.....

Icha Elvina Sasqia Putri

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Skripsi	9
BAB 2	11
TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Kualitas Layanan	17
2.1.4 Kepercayaan.....	21
2.1.5 Loyalitas Nasabah.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	31
2.3.1 Hipotesis	31
2.3.2 Model Analisis	31
2.4 Kerangka Konseptual	32
BAB III	32
METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32

3.2	Populasi dan Sampel	32
3.2.1	Populasi.....	32
3.2.2	Sampel.....	33
3.3	Identifikasi Variabel	33
3.3.1	Variabel Bebas / Independent	33
3.3.2	Variabel Terikat / Dependent	34
3.4	Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1	Kualitas Layanan.....	34
3.4.2	Kepercayaan.....	35
3.4.3	Loyalitas	36
3.5	Jenis dan Sumber Data	37
3.5.1	Jenis Data	37
3.5.2	Sumber Data.....	37
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	38
3.7	Teknik Analisis Data	39
3.7.1	Uji Validitas	39
3.7.2	Uji Reliabilitas	39
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.7.4	Koefisien Determinasi (R_2).....	41
3.7.5	Uji T	41
3.7.6	Uji F (Simultan)	42
BAB IV		45
HASIL ANALISIS		45
4.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian	45
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.2	Deskripsi Hasil Jawaban Responden.....	47
4.2.1	Karakteristik Responden	47
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.3	Hasil Analisa Data.....	54
4.3.1	Hasil Uji Instrumen	54
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	60

4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pengguna Mobile Banking BCA	60
4.4.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pengguna Mobile Banking BCA.....	61
BAB V	62
KESIMPULAN, SARAN DAN KETERATASAN PENELITIAN		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran	62
5.3	Keterbatasan Penelitian	63
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2. 2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan saat ini	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Transaksi	50
Tabel 4. 6 Kategori Nilai Masing-Masing Variabel	52
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X1).....	52
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X2)	53
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas (Y)	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji t	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Penggunaan Aplikasi Mobile Banking	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Logo PT Bank Central Asia	47
Gambar 4. 2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	58
Gambar 4. 3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah	59

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk 1) Memahami dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kesetiaan Pelanggan. 2) Memahami dampak Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah. Variabel independen yang terlibat dalam penelitian ini mencakup Kualitas Layanan dan Kepercayaan, sementara variabel dependennya adalah Loyalitas Nasabah. Dalam melakukan pengumpulan contoh, digunakan salah satu cara pengambilan sampel yang tidak bersifat probabilitik adalah dengan menggunakan metode purposive sampling. Kriteria sampel melibatkan mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah menerapkan mobile banking BCA lebih dari 3 kali. Sebanyak 105 responden menjadi sebanyak contoh yang terlibat dalam penelitian ini. Metode analisis untuk menguji hipotesis menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dan bahwa Kepercayaan juga berdampak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This study aims to 1) Understand the impact of Service Quality on Customer Loyalty. 2) Understand the impact of Trust on Customer Loyalty. The independent variables involved in this study include Service Quality and Trust, while the dependent variable is Customer Loyalty. In collecting samples, one of the non-probabilistic sampling methods used is purposive sampling method. The sample criteria involved active students of the Faculty of Economics and Business, Wijaya Kusuma University Surabaya who had used BCA mobile banking more than 3 times. A total of 105 respondents became the sample involved in this study. The analysis method to test the hypothesis uses the Multiple Linear Regression method. The results stated that Service Quality has a significant influence on Customer Loyalty and that Trust also has a significant impact on Customer Loyalty.

Keywords: *Service Quality, Trust, Customer Loyalty*