

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI -  
VARIABEL INTERVENING PENGGUNA JENIUS MOBILE  
(STUDI PADA BANK BTPN KC MALANG)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Mempemperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi*



**Disusun oleh :**

**Dike Wahyu Arminda Dacruz Rama Dea**

**Nomor Pokok : K.2016.1.33885**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Perbankan**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEÇWARA**

**MALANG**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI -  
VARIABEL INTERVENING PENGGUNA JENIUS MOBILE  
(STUDI PADA BANK BTPN KC MALANG)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Mempemperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi*



**Oleh :**

**Dike Wahyu Arminda Dacruz Rama Dea**

**K.2016.1.33885**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEÇWARA**

**MALANG**

**2021**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **SKRIPSI**

KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGGUNA JENIUS MOBILE ( STUDI PADA BANK BTPN KC MALANG )

Oleh:  
DIKE WAHYU ARMINDA DACRUZ RAMA DEA  
K.2016.1.33885

Telah dipertahankan di depan dosen pengaji pada tanggal:  
12 Maret 2021 dan dinyatakan LULUS



## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 09 Maret 2021.



( Dire Wangu R.V.R )

NPK: K. 2016.1.33885

## SURAT RISET

**STIE MALANGKUÇEWARA**  
d/h. ABM School of Economics

Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor: 0214.2/BAAK/III/2021

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçewara Malang menerangkan bahwa:

Nama	:	Dike Wahyu Arminda Dacruz Rama Dea
NPK	:	K.2016.1. 33885
Program Studi	:	Manajemen
Alamat	:	Jl. Kyai Mojo Rt/Rw 08/04 Kemantran Jabung
No HP	:	087773191192
E-mail	:	dikeramadea6@gmail.com

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Bank BTPN KC Malang Jl. Jaksa Agung Suprapto No. 36 Samaan, Kec.Klojen Malang, jawa Timur 65112

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul: “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGGUNA JENIUS MOBILE. (STUDI PADA BANK BPTN KC MALANG)”

Dosen pembimbing: Dra. Siti MunfaQiroh, M.Si.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 2 Maret 2021

dalam Program Studi Manajemen

  
**Dr. Dwi Indanthy, M.M.**  
NIK 202.710.194

Jalan Terusan Candi Kalasan  
Malang - Indonesia (65142)

Telp. 62 341 491813 (Hunting)  
Fax 62 341 495619

<http://www.stie-mce.ac.id>  
e-mail: info@stie-mce.ac.id

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat Bapak Bunyamin, Drs,M.M.,Ph.D, selaku ketua STIE Malangkuçeçwara.
2. Yang terhormat Ibu Lindananty, MM. Selaku ketua program studi manajemen
3. Yang terhormat Ibu Dra. Siti Munfaqiroh, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, dan mendukung penulis dari awal hingga akhir laporan skripsi ini.
4. Ucapan terima kasih untuk pimpinan perusahaan Bank BTPN KC Malang

Rekan-rekan penulis dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada ayah bunda tercinta, atas dorongan yang kuat serta kebijaksanaan dan doa yang tiada putus-putusnya dipanjatkan kehadirat Tuhan yang maha esa sehingga penulis bisa menyelesaikan studi. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada rekan seperbimbingan penulis yang telah saling memberi bantuan dan saling support.

Malang, 04 Maret 2021

Penulis,



(Dike Wahyu A.D.R)

## **ABSTRAK**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan *Jenius Mobile* terhadap Loyalitas nasabah dan Kepuasan nasabah serta pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas nasabah melalui Kepuasan nasabah. Kemudian mengetahui pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas nasabah dan Kepuasan nasabah serta kemudahan terhadap Loyalitas nasabah melalui Kepuasan nasabah, dan pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas nasabah. Jenis dari penelitian ini adalah eksplanatori. Dengan populasi penelitian yaitu seluruh nasabah pengguna *Jenius Mobile* yaitu 2,8 juta hingga akhir September 2020. Dengan jumlah Sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan *Jenius Mobile* terhadap Loyalitas nasabah, tetapi terdapat pengaruh terhadap Kepuasan nasabah, serta tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan terhadap Loyalitas nasabah. Kemudian tidak terdapat pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas nasabah, tetapi terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah, serta tidak terdapat pengaruh melalui kepuasan terhadap Loyalitas nasabah. Lalu terdapat pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Kepuasan Nasabah,

dan Loyalitas Nasabah

## ***ABSTRACT***

*In general, this study aims to determine the effect of Jenius Mobile Service Quality on customer loyalty and customer satisfaction and the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction. Then find out the effect of Ease on customer loyalty and customer satisfaction and ease of customer loyalty through customer satisfaction, and the effect of satisfaction on customer loyalty. The type of this research is explanatory. With the research population, all customers who use Jenius Mobile, there are 2.8 million until the end of September 2020. With a total sample of 100 respondents. The analytical method used is path analysis. Based on the results of the research and discussion that has been carried out, the following conclusions can be drawn: there is no effect of Service Quality provided by Jenius Mobile on customer loyalty, but there is an influence on customer satisfaction, and there is no effect of Service Quality through Satisfaction on Customer Loyalty. Then there is no effect of Ease on customer loyalty, but there is an influence on customer satisfaction, and there is no influence through satisfaction on customer loyalty. Then there is the effect of satisfaction on customer loyalty.*

*Keywords:* *Service Quality, Ease, Customer Satisfaction, and Loyalty of People*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penuisan skripsi guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Ekonomi di STIE Malangkuçeçwara Malang. Adapun Judul dalam skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kemudahan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai variabel Intervening pengguna *Jenius Mobile*”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu, demi sempurnanya skripsi ini penulis membutuhkan dukungan dan menyumbangkan pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Malang, 04 Maret 2021

Penulis,



Dike Wahyu ADRD

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas .....	iii
Surat Riset .....	iv
Lembar Riwayat Hidup .....	v
Ucapan Terimakasih .....	vi
Abstrak .....	vii
Abstract .....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Tinjauan Teori .....	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.2. Unsur Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1.4. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2. Kemudahan .....	10
2.1.2.1. Pengertian Kemudahan.....	10

2.1.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan .....	10
2.1.2.3. Indikator Kemudahan .....	11
2.1.3. Kepuasan.....	13
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan .....	13
2.1.3.2. Elemen Kepuasan .....	13
2.1.3.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	14
2.1.3.4. Manfaat Kepuasan.....	15
2.1.4. Loyalitas.....	15
2.1.4.1. Pengertian Loyalitas .....	15
2.1.4.2. Dimensi Loyalitas.....	16
2.1.4.3. Tahapan Loyalitas .....	16
2.1.4.4. Tipe Loyalitas.....	17
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	18
2.3. Model Konseptual .....	21
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	21
 BAB III METODE PENELITIAN .....	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Populasi dan Sampel.....	25
3.3. Variabel, Operasional, dan Pengukuran .....	26
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5. Metode Analisis.....	29
3.5.1. Uji Instrumen Penelitian .....	30
3.5.2. Uji Statistik .....	31
3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	32
3.5.4. Anaisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	33
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	34
4.1. Gambaran Umum dan Obyek Penelitian .....	34
4.2. Analisis Deskriptif.....	36
4.2.1. Karakteristik Responden.....	36

4.2.2. Uji Instrumen .....	38
4.2.2.1. Uji Validitas .....	38
4.2.2.2. Uji Reliabilitas .....	40
4.2.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.3. Pengujian Asumsi Model.....	45
4.3.1. Uji Asumsi Klasik .....	45
4.3.1.1. Uji Normalitas.....	45
4.3.1.2. Uji Multikolinearitas .....	46
4.3.1.3. Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.3.2. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	48
4.4. Pengujian Model dan Hipotesis.....	50
4.4.1. Pengujian Model .....	50
4.4.1.1. Analisis Jalur Model 1 .....	50
4.4.1.2. Analisis Jalur Model 2 .....	50
4.4.1.3. Analisis Jalur Model 3 .....	51
4.4.1.4. Analisis Jalur Model 4 .....	51
4.4.2. Hipotesis .....	52
4.4.2.1. <i>R Square</i> .....	52
4.4.2.2. Uji T.....	54
4.5. Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP .....	61
5.1. Kesimpulan .....	61
5.2. Kontribusi Penelitian .....	62
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	63
5.4. Saran-saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.3 Variabel Operasional.....	27
Tabel 4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4.2.1.2 Usia Responden.....	37
Tabel 4.2.1.3 Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.2.1.4 Penghasilan Responden .....	38
Tabel 4.2.2.1 Tanggapan Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4.2.2.2 Tanggapan Kemudahan .....	42
Tabel 4.2.2.3 Tanggapan Kepuasan.....	43
Tabel 4.2.2.4 Tanggapan Loyalitas.....	44
Tabel 4.2.3.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4.2.3.1.2 Uji Validitas Variabel Kemudahan.....	39
Tabel 4.2.3.1.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	40
Tabel 4.2.3.1.4 Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	40
Tabel 4.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.4.2.2 Uji t .....	54
Tabel 4.4.2.4 Hipotesis .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Model Konseptual.....	21
Gambar 4.3.1.1.1 Histogram .....	45
Gambar 4.3.1.1.2 Normal <i>P-Plot</i> .....	46
Gambar 4.3.1.1.3 <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	46
Gambar 4.3.1.2 Uji <i>Multikolinearitas</i> .....	47
Gambar 4.3.1.3 Uji <i>Heteroskesdastisitas</i> .....	47
Gambar 4.3.2 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	48
Gambar 4.4.1.1 Analisis Jalur Model 1 .....	50
Gambar 4.4.1.2 Analisis Jalur Model 2 .....	50
Gambar 4.4.1.3 Analisis Jalur Model 3 .....	51
Gambar 4.4.1.4 Analisis Jalur Model 4 .....	51
Gambar 4.4.2.1.1 <i>R-Square</i> Model 1 .....	52
Gambar 4.4.2.1.2 <i>R-Square</i> Model 2 .....	52
Gambar 4.4.2.1.3 <i>R-Square</i> Model 3 .....	53
Gambar 4.4.2.1.4 <i>R-Square</i> Model 4 .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisioner .....	68
Lampiran 2 Uji histogram normalitas.....	72
Lampiran 3 Uji Normal <i>P-Plot</i> .....	73
Lampiran 4 Uji <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	73
Lampiran 5 Uji <i>Multikolinearitas</i> .....	74
Lampiran 6 Uji <i>Heteroskedisititas</i> .....	74
Lampiran 7 Analisis Jalur Model 1 .....	74
Lampiran 8 Analisis Jalur Model 2 .....	75
Lampiran 9 Analisis Jalur Model 3 .....	75
Lampiran 10 Analisis Jalur Model 4.....	75
Lampiran 11 Uji <i>R-square</i> Model 1.....	76
Lampiran 12 Uji <i>R-square</i> Model 2.....	76
Lampiran 13 Uji <i>R-square</i> Model 3.....	76
Lampiran 14 Uji <i>R-square</i> Model 4.....	76
Lampiran 15 R Tabel .....	77
Lampiran 16 t Tabel .....	78

