

**PENGARUH *MOBILE BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY***

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Olivia**

**NPM: 19 03 24603**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA,  
2023**

**Skripsi**

**PENGARUH *MOBILE BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY***



**Disusun oleh:**

**Olivia**

**NPM: 19 03 24603**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Oscar Chrismadian Noventa". The signature is stylized and written over three horizontal lines.

**Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.**

**9 Mei 2023**

Skripsi

**PENGARUH *MOBILE BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY***

yang dipersiapkan dan disusun oleh

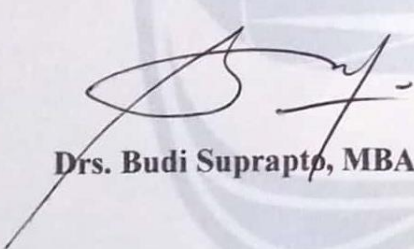
Olivia

NPM: 19 03 24603

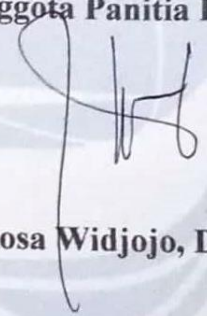
telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 5 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen


**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.


**Anggota Panitia Penguji**

  
AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA.

  
Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

Yogyakarta, 5 Juni 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

  
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### ***PENGARUH MOBILE BANKING SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY***

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 9 Mei 2023

Yang menyatakan



**Olivia**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan berkat rahmat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Mobile Banking Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*”** dengan baik dari awal hingga akhir. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik dan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat rahmat, penyertaan, kasih dan karunia-Nya kepada penulis hingga kini.
2. Bapak Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk bimbingan serta masukan dan ilmu yang diberikan selama proses penyusunan skripsi.
3. Segenap dosen beserta Staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.
4. Keluarga tercinta, papa, mama, kedua cici, koko, seji, thaiji dan kedua keponakan yang telah memberi semangat, kepercayaan, dukungan, nasihat, doa dan kasih sayang selama ini.
5. Teman seperjuangan dari kanak-kanak Tapte Nyin, Anti Wacana Anes, Tia, Monik, Veve, Novi, terima kasih telah memberikan motivasi, dukungan semangat dan menemani secara langsung maupun tidak langsung serta meningkatkan suasana hati walau terbatas oleh tempat yang berbeda sehingga penulisan skripsi ini cepat selesai.
6. Teman Ciwi Squad, Eren, Dita, Ima, Ristak, Berlin, Elen seperjuangan dari semester satu, terima kasih telah selalu menemani, membantu, memberi

masukannya, semangat, dukungan, informasi dan meningkatkan suasana hati dengan keanehan dan berisiknya kalian sehingga penulisan skripsi ini bisa berjalan lancar.

7. Teman-teman KKN82 TrenKid, terutama para brads dan sis grup Makaaaaan yang berupa grup dalam grup, terima kasih atas kebersamaan, ocehan, kerandoman, dukungan dan masakan serta makanan yang disantap bersama sehingga memberi semangat dalam mengerjakan skripsi.
8. Segenap teman seangkatan operasi baik dari dosen pembimbing yang sama maupun tidak, terima kasih sudah membantu dan memberikan banyak informasi, dukungan, kerjasama dan motivasi sehingga penulisan skripsi dapat berjalan lancar.
9. Teman SMA, terutama teman Ilgobi Ivon, Fifi, Vania, Livi, Frisca, Valent, terima kasih atas motivasi, dukungan dan kebersamaan secara langsung dan tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini cepat selesai.
10. Segenap responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
11. Seluruh pihak yang sangat berjasa dalam penelitian ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih telah memberikan doa dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 9 Mei 2023



**Olivia**

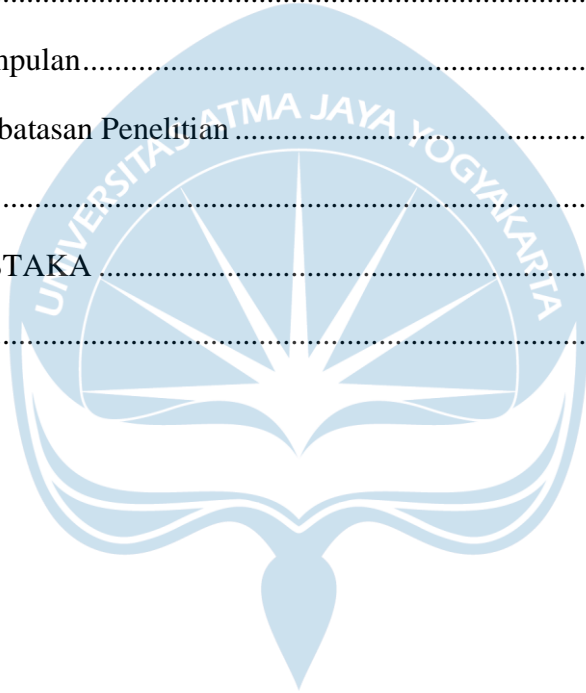
## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
Abstrak .....	xii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penelitian .....	4
BAB II.....	5
2.1 <i>Service Quality</i> .....	5
2.2 <i>E-Service Quality</i> .....	6
2.3 Mobile Banking .....	7
2.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	8
2.5 <i>Customer Loyalty</i> .....	9
2.6 Penelitian Sebelumnya .....	10

2.7	Hipotesis Penelitian.....	15
2.7.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	15
2.7.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	16
2.8	Kerangka Penelitian.....	17
BAB III.....		18
3.1	Desain Penelitian.....	18
3.2	Lokasi Penelitian .....	18
3.3	Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1	Populasi.....	18
3.3.2	Sampel.....	19
3.4	Teknik Pengumpulan.....	19
3.5	Variabel Penelitian .....	20
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	20
3.7	Metode Pengukuran Data .....	21
3.8	Metode Analisis Data .....	21
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	21
3.8.2	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	22
3.8.3	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	22
3.8.4	Pengukuran Model Reflektif ( <i>Outer Model</i> ).....	22
3.8.5	Pengukuran Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	24
3.8.6	Uji Hipotesis.....	24
BAB IV .....		25
4.1	Analisis Deskriptif.....	25
4.2	Pengukuran Model Reflektif ( <i>Outer Model</i> ).....	31
4.2.1	Uji Validitas .....	32



2.2.2	Uji Reliabilitas .....	35
4.3	Pengukuran Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	36
4.4	Uji Hipotesis.....	37
4.5	Pembahasan .....	39
4.5.1	Pengaruh <i>service quality</i> terhadap variabel <i>customer satisfaction</i> .	39
4.5.2	Pengaruh <i>service quality</i> terhadap variabel <i>customer loyalty</i> .....	40
BAB V	.....	42
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	42
5.3	Saran .....	43
DAFTAR PUSTAKA	.....	44
LAMPIRAN	.....	51



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Lima Poin .....	21
Tabel 4.1 Data Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4.2 Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel 4.3 Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	27
Tabel 4.4 Data Berdasarkan Domisili .....	27
Tabel 4.5 Data Berdasarkan Jumlah Pendapatan atau Uang Saku/bulan.....	28
Tabel 4.6 Data Berdasarkan M-banking yang Digunakan.....	29
Tabel 4.7 Data Berdasarkan Lama Penggunaan M-Banking.....	30
Tabel 4.8 Data Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan M-banking .....	30
Tabel 4.9 Tabel <i>Outer Loading</i> .....	33
Tabel 4.10 Total Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	34
Tabel 4.11 Hasil <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	35
Tabel 4.12 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	36
Tabel 4.13 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	36
Tabel 4.14 Hasil <i>R-square</i> .....	37
Tabel 4.15 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	38

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	17
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i> .....	31
Gambar 4.2 <i>Output</i> setelah <i>Bootstrapping</i> .....	39



**PENGARUH *MOBILE BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY***

**Disusun oleh:**

**Olivia**

**NPM: 19 03 24603**

**Pembimbing**

**Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan dalam proses penggunaan dapat berjalan sesuai harapan pelanggan, serta perusahaan dan pelaku bisnis dapat memperoleh pengetahuan penting untuk menerapkan strategi operasi yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh melalui kuesioner online dengan sampel masyarakat yang pernah menggunakan layanan m-banking sebanyak tiga kali atau lebih. Alat analisis yang digunakan adalah SEM PLS dengan aplikasi SmartPLS 4.0.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SmartPLS 4.0 yang terdiri dari *outer model*, *inner model* dan *bootstrapping* menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan positif terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*.

**Kata kunci:** *service quality*, *m-banking*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*