

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
STUDI PADA BANK MANDIRI**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh :

Graceia Delviana

200325670

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**


2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
STUDI PADA BANK MANDIRI**

**Disusun Oleh :
Graceia Delviana
200325670**

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing


Nadia Nila Sari, S.E., MBA.

Yogyakarta, 10 Juni 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
STUDI PADA BANK MANDIRI**

Yang Telah dipersiapkan dan disusun oleh

Graccia Delviana
200325670

Telah dipertahankan di depan panitia penguji
Pada tanggal 5 Juli 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Nadia Nila Sari, S.E., MBA.

Anggota Penguji



Vonezyo Yupanzata Dharomesz, S.E., MBA.


Api Adyantari, S.A., MBA.

Yogyakarta, 12 Juli 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc.IB, Ph.D

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI STUDI PADA BANK MANDIRI

Saya menegaskan bahwa seluruh isi skripsi ini adalah karya saya sendiri. Setiap pernyataan, gagasan, atau kutipan, baik yang disampaikan langsung maupun tidak langsung dari karya atau pemikiran orang lain, telah saya dokumentasikan secara lengkap dalam daftar pustaka. Saya menyadari bahwa melakukan plagiasi, sebagian atau seluruhnya, dalam skripsi ini akan mengakibatkan pencabutan gelar dan ijazah yang saya peroleh dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 10 Juni 2024

Yang menyatakan



Graceia Delviana

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya yang telah memungkinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi Studi Pada Bank Mandiri". Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak yang telah memungkinkan penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkah dan karunia-Nya selama proses pengerjaan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
2. Ayahanda Doni, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan peneliti, dan senantiasa memberikan dukungan dan motivasi serta doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibunda Anita yang senantiasa memberikan dukungan melalui doa dan motivasi, serta mendorong peneliti untuk terus bersemangat.
4. Kakek dan Nenek serta Keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan serta motivasi.
5. Ibu Nadia Nila Sari, S.E., MBA selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti.

6. Bima Aji Setyo Nugroho yang telah senantiasa memberikan dorongan, doa, serta memberikan bantuan sepanjang rangkaian proses penyusunan skripsi hingga penyelesaiannya.
7. Teman-teman sejak masa SMA yaitu, Angelica, Angelia, Cesen, Ketlin, Grisela, Sabda dan Yaya yang senantiasa memberikan dukungan dan menjadi tempat berkeluh kesah saat kesulitan.
8. Teman-teman seperjuangan yaitu, Meydiatric, Monica Aya, Eufunny Haposan dan William yang memberikan dukungan dan semangat saat proses penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman di Surabaya yaitu Puni, Cindy dan Yohana yang selalu menghibur dan mengajak peneliti untuk liburan.
10. Teman-teman sejak kecil yaitu Sari, Gina dan Dewi yang menjadi tempat berkeluh kesah saat kesulitan.
11. Serta untuk semua pihak yang telah membantu peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Yogyakarta, 10 Juni 2024



Graceia Delviana

MOTTO

“Sekalipun aku berjalan dalam lembah kekelaman, aku tidak takut bahaya, sebab Engkau besertaku; gada-Mu dan tongkat-Mu, itulah yang menghibur aku.”

(Mazmur 23:4)

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”

(Yesaya 41:10)

Daftar Isi

PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
Daftar Isi.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
Abstrak.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Kajian Literatur	15
2.1.1. Kualitas Layanan	15
2.1.2. Citra Perusahaan.....	19
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	25
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Pengembangan Hipotesis	35
2.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.3.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.3.4. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
2.3.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	39

2.3.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi antara Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.4. Kerangka Penelitian	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1. Jenis Penelitian.....	43
3.2. Objek, Subjek dan Tempat Penelitian.....	43
3.2.1. Objek Penelitian	43
3.2.2. Subjek Penelitian.....	43
3.2.3. Tempat Penelitian.....	44
3.3. Populasi dan Sampel	44
3.3.1. Populasi	44
3.3.2. Sampel	44
3.3.3. Metode Sampling	45
3.4. Metode Pengumpulan Data	46
3.5. Definisi Operasional.....	47
3.6. Pengukuran Data	49
3.7. Metode Analisis Data.....	49
3.7.1. Statistik Deskriptif.....	50
3.7.2. <i>Struktural Equation Model</i>	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1. Hasil Pertanyaan Filter dan Demografi Responden	63
4.1.1. Hasil Profil Responden Berdasarkan Kriteria	63
4.1.2. Hasil Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.3. Hasil Profil Responden Berdasarkan Usia	60
4.2. Hasil Deskriptif Statistik	61
4.3. Analisis SEM-PLS	63
4.3.1. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
4.3.2. Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	65
4.3.3. Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	67
4.3.4. <i>Composite Reliability</i>	69
4.3.5. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	70

4.4. Pengujian Hipotesis.....	71
4.4.1 Uji Hipotesis Langsung (<i>Direct Effect</i>)	72
4.4.2 Hasil Olah Mediasi	74
4.5. Pembahasan.....	76
4.5.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.5.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	78
4.5.4. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	78
4.5.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79
4.5.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.5.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi antara Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	81
BAB V PENUTUP.....	83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Implikasi Manajerial	86
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	88
5.4. Saran Penelitian.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	97
Lampiran 1 Kuesioner	97
Lampiran 2 Kuesioner <i>Online</i>	100
Lampiran 3 Kuesioner Asli	106
Lampiran 4 Jurnal Utama	107
Lampiran 5 Data Responden dan Jawaban Kuesioner	116
Lampiran 6 Hasil Olah Data <i>SmartPLS</i>	131

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	47
Tabel 3.2 Skor Kuesioner Skala Pengukuran.....	49
Tabel 3.3 <i>Rule Of Thumb</i> Validitas.....	54
Tabel 3.4 <i>Rule Of Thumb</i> Reliabilitas	55
Tabel 3.5 Klasifikasi Prediksi <i>R-Square</i>	55
Tabel 3.6 <i>Rule Of Thumb F-Square</i>	55
Tabel 4.1 Berdasarkan Kriteria	63
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.3 Usia	60
Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Statistik.....	61
Tabel 4.5 <i>Outer Loadings – Matriks</i>	65
Tabel 4.6 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 4.7 <i>Cross Loading</i>	67
Tabel 4.8 <i>Fornell-Larcer Criterion</i>	68
Tabel 4.9 <i>Composite Reliability</i>	69
Tabel 4.10 Nilai <i>R-Square Adjusted</i>	70
Tabel 4.11 Hasil <i>F-Square</i>	71
Tabel 4.12 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	72
Tabel 4.13 <i>Specific Indirect Effects</i>	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Mediasi	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Mediasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bank -Bank Besar Indonesia 2023 Berdasarkan Total Aset	3
Gambar 1. 2 Pangsa Pasar Bank Mandiri dibandingkan Industri Bank Umum.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	41
Gambar 3. 1 Model Mediasi.....	59
Gambar 4. 1 Model Struktural	63
Gambar 4. 2 Model Struktural PLS <i>Algorith</i>	64
Gambar 4. 3 Model Struktural <i>Boostraping</i>	72
Gambar 4. 4 Model Mediasi.....	74
Gambar 4. 5 Model Mediasi.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	97
Lampiran 2 Kuesioner <i>Online</i>	100
Lampiran 3 Kuesioner Asli	106
Lampiran 4 Jurnal Utama.....	107
Lampiran 5 Data Responden dan Jawaban Kuesioner	116

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas
Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi
Studi Pada Bank Mandiri**

**Graceia Delviana
Nadia Nila Sari, S.E., MBA**

**Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jalan Barbarsari 43-44, Yogyakarta**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bank Mandiri. Jumlah responden yang terkumpul dan memenuhi kriteria sebesar 170 responden. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan kuesioner berskala Likert 5 poin yang disebar dalam bentuk *Google Form*. Kuesioner disebar melalui berbagai platform media sosial seperti *Twitter*, *Instagram*, *WhatsApp*, *Telegram*, dan *Line*. Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berdasarkan pendekatan varian *Partial Least Square* (PLS) dan menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, citra perusahaan mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun kualitas layanan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu juga ditemukan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan, dan citra perusahaan mempengaruhi loyalitas pelanggan

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.