

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**(STUDI PADA BANK BCA)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

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



**Disusun Oleh:**

**Alexander Alvin Rahadian**

**NPM: 200325491**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**(STUDI PADA BANK BCA)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

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



**Disusun Oleh:**

**Alexander Alvin Rahadian**

**NPM: 200325491**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI  
(STUDI PADA BANK BCA)**

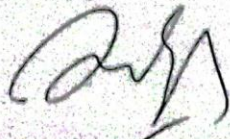
**Disusun oleh:**

**Alexander Alvin Rahadian**

**NPM: 200325491**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



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

**5 September 2024**


**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**  
**DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**  
**(STUDI PADA BANK BCA)**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh  
**Alexander Alvin Rahadian**  
NPM: 200325491

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji  
Pada tanggal 14 Oktober 2024  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk mencapai Sarjana Manajemen (S1)  
Program Studi Manajemen

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
**Wenefrida Mahestu Noviandra**  
Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.

**Anggota Panitia Penguji**

  
**Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.**

  
**Api Adyantari, SA., M.B.A.**

**Yogyakarta, 14 Oktober 2024**  
**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

  
**Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.**  
  
FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan Judul:

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA BANK BCA)**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari karya tulis atau ide orang lain telah tercantum 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, 5 September 2024

Yang menyatakan



Alexander Alvin Rahadian

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan anugrah yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA BANK BCA)**" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari doa, motivasi, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat diantaranya:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa selalu menyertai, memberkati, dan melancarkan segala urusan penulis hingga saat ini.
2. Ibu Wenefrida Mahestu N. Krisjanti., S.E., M.Sc, IB, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing, memberikan arahan, kritik, saran, dukungan, dan bantuan dari awal proses penyusunan skripsi hingga akhir sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh civitas Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah berdinamika bersama dari awal kuliah hingga akhir kuliah.
4. Yang tersayang Ayah, Ibu, Kakak, dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, nasihat, motivasi, dan dukungan kepada penulis dari awal kuliah hingga akhir kuliah.
5. Teman-teman dari SMA sampai kuliah (Elvareta Rosabel Wardhana, Angelia Christiani Wibowo, Nicholas Juan Pradana dan Zefanya Gilbertolius Bintoro) yang berjalan bersama selama sama perkuliahan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
Abstrak.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	3
1.4    Manfaat Penelitian .....	4
1.5    Sistematika Penelitian.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1    Variabel Penelitian .....	6
2.1.1    Kualitas Layanan .....	6
2.1.2    Kepuasan Pelanggan .....	6
2.1.3    Loyalitas Pelanggan.....	7
2.2    Penelitian Terdahulu .....	8
2.3    Pengembangan Hipotesis .....	12
2.4    Model Penelitian .....	13
BAB III .....	14
METODE PENELITIAN.....	14
3.1    Jenis Penelitian.....	14
3.2    Lokasi, Subjek, dan Objek Penelitian .....	14
3.3    Populasi dan Sampel.....	15
3.3.1    Metode Pengambilan Sampel .....	15
3.4    Metode Pengumpulan Data.....	15
3.5    Metode Pengukuran Data.....	16

3.6	Face Validity .....	17
3.7	Pengujian Instrumen .....	18
3.8	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	18
3.9	Model Structural ( <i>Inner Model</i> ).....	20
3.10	Pengujian Hipotesis .....	20
BAB IV .....		22
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		22
4.1	Pendahuluan.....	22
4.2	Analisis Profil Responden.....	22
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	23
4.2.3	Profil Responden yang Menjadi Nasabah dari Bank BCA.....	24
4.2.4	Profil Responden yang pernah datang langsung ke Bank BCA .....	24
4.3	Analisis SEM-PLS .....	25
4.3.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	25
4.3.2	Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ) .....	30
4.4	Pengujian Hipotesis .....	30
4.5	Pembahasan Hipotesis .....	32
BAB 5 .....		34
PENUTUP.....		34
5.1	Kesimpulan .....	34
5.2	Implikasi Manajerial .....	34
5.3	Kelemahan Penelitian .....	35
5.4	Saran .....	35
DAFTAR PUSTAKA.....		37
LAMPIRAN.....		39



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Rekening Nasabah Bank BCA Tahun 2013-2023.....	2
Gambar 2.1 Model Hipotesis.....	13
Gambar 3.1 Analisis Mediasi.....	21
Gambar 3.2 Pola Mediasi.....	21
Gambar 4.1 Model Struktural.....	25
Gambar 4.2 Model Struktural PLS <i>Algorithm</i> .....	27

## DAFTAR TABEL

Tabel Penelitian Terhadulu.....	8
Tabel 3.1 Skala Likert.....	16
Tabel 3.2 Face Validity.....	17
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 4.3 Profil Responden yang Menjadi Nasabah dari Bank BCA.....	24
Tabel 4.4 Profil Responden yang pernah datang langsung ke Bank BCA.....	24
Tabel 4.5 Outer Loadings.....	26
Tabel 4.6 Nilai AVE ( <i>Average Variance Extracted</i> ).....	27
Tabel 4.7 Cross Loading.....	28
Tabel 4.8 Composite Reliability.....	29
Tabel 4.9 Adjusted R-Square.....	30
Tabel 4.10 Path Coefficient.....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	38
Lampiran 2 Kuisisioner Asli.....	45
Lampiran 3 Profil Responden.....	46
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden.....	52
Lampiran 5 Hasil Olah Data SmartPLS.....	58

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA BANK BCA)**

**Disusun oleh:**

**Alexander Alvin Rahadian**

**NPM: 200325491**

**Pembimbing:**

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

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Objek dari penelitian ini ada Bank BCA. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 141 orang yang merupakan nasabah dari bank BCA dan pernah datang secara langsung ke Bank BCA. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner dalam Google Form dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan basis varian *Partial Least Square* (PLS) melalui aplikasi atau *software* SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dan kepuasan pelanggan memediasi pengaruh antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan