

**Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan, dan Kepuasan
Nasabah Terhadap Loyalitas Menggunakan Betang *Mobile*
Bank Kalteng**

*The Influence of E-Service Quality, Trust, and Customer
Satisfaction on Loyalty Using Bank Kalteng's Betang Mobile*

SKRIPSI



Oleh:

**Agus Rolland Gheralldy
20200430154**

**PROGRAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

**Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan, dan Kepuasan
Nasabah Terhadap Loyalitas Menggunakan Betang *Mobile*
Bank Kalteng**

***The Influence of E-Service Quality, Trust, and Customer
Satisfaction on Loyalty Using Bank Kalteng's Betang Mobile***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**Agus Rolland Gheralldy
20200430154**

**PROGRAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Agus Rolland Gheralldy

Nomor Mahasiswa : 20200430154

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KEPERCAYAAN, KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN BETANG MOBILE BANK KALTENG”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sebatas pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 22 Februari 2024



Agus Rolland Gheralldy

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT dan didukung oleh cinta dari orang-orang terkasih, saya ingin menyajikan karya kecil ini sebagai ungkapan terima kasih kepada mereka yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam perjalanan hidupku selama masa kuliah. Mereka adalah orang-orang yang selalu menyertainya dalam setiap momen, baik suka maupun duka. Dan tidak lupa untuk kedua orang tua saya, yang telah memberikan dukungan tak terhingga sejak saya kecil hingga kini, dari saat saya belum mengetahui apa-apa hingga saat ini saya telah memahami banyak hal. Terima kasih atas segala kasih sayang dan bimbingannya.

Nela Devi Mulyani, Terima kasih telah menjadi ibu yang sabar dalam mendidikku dan kasih sayang yang ibu berikan padaku dari masih di dalam kandungan hingga saat ini menjadi aku seorang pemuda yang baik dan menjadi pemuda yang mandiri. Terimakasih untuk semuanya Ibu.

Agus Novem, Terima kasih telah menjadi Bapak yang mengajarku akan arti kehidupan yang sesungguhnya dan mengajarku menjadi seorang pemimpin yang baik.

Serta kalian:

1. Nenek yang selalu mendukung dan mendoakan selama kuliah.
2. Keluarga besar yang tidak lupa selalu mendoakan saya.
3. Liza Zuhriyah yang telah memberikan perhatian dan semangat kepada saya.
4. Teman-teman yang setia dan mau menjadi teman baik saya Gattan, Rian, Dafa, Kibaye, Ikhsan, Reza, Ronny, Alvian, Ata, Adam,

Pablo, Qije, Arga, Nadia, April. Thanks telah menjadi teman seperjuangan yang luar biasa.

5. Keluarga Cemara yang telah menjadi teman yang hebat selama ini
Danny, Farchan, Ikhsan, Dzaki, Fatma, Riska, Mutia, Puji,
Shalsabilla.
6. Baik yang telah memberikan motivasi Ocik dan Ecik

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh E-Service quality, Kepercayaan, Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas Menggunakan Betang Mobile Bank Kalteng”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Endah Saptutyningih, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Ayif Fathurrahman, S.E., S.E.I., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama proses perkuliahan yang sangat bermanfaat.

5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Tiada gading yang tak retak, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Maka sangat diharapkan saran, kritik, dan pengembangan penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Februari 2024



Agus Rolland Gheralldy

DAFTAR ISI

Cover.....	1
JUDUL.....	2
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan teori	7
2.2 Literature Review.....	23
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
2.4 Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Tempat Penelitian.....	41
3.3 Populasi dan Sampling	41
3.4 Jenis dan Sumber Data	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.7 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Umum.....	59
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	64
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis	67
D. Pembahasan.....	71
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	75
A. Simpulan	75
B. Keterbatasan Penelitian.....	76
C. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80