

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Sumbawa)**

***THE EFFECT OF MOBILE BANKING SERVICE QUALITY ON COSTUMER  
LOYALTY WITH SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES***

***(Case Study Of Bank Syariah Mandiri Sumbawa Branch)***



**Disusun Oleh :**

**Suci Cahyatul Qorimah  
20170430004**

**JURUSAN ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Suci Cahyatul Qorimah

NIM : 20170430004

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS BANK MANDIRI SYARIAH CABANG SUMBAWA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Sumbawa, 10 September 2021



Suci Cahyatul Qorimah

## KATA PENGANTAR

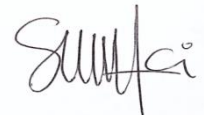
Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puja serta puji syukur atas kehadiran-Nya yang pastinya telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Sumbawa).”

Selama penyusunan skripsi ini, saya banyak menerima dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Terlepas dari semua itu, saya menyadari bahwa didalam skripsi ini tidak sepenuhnya sempurna pasti masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca yang mengarah pada penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk masyarakat dan bagi pembaca pada umumnya.

Sumbawa, 10 September 2021

Penulis



(Suci Cahyatul Qorimah)

## **PERSEMBAHAN**

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Paling utama, kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat serta hidayah sehingga penulis dapat menyusun skripsi untuk meraih gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapakku, ibuku (Alm), bibiku tercinta yang selalu memanjatkan doa, memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan study S1.
4. Adikku Yayu Dwi Wahyuni, kakakku Dewi Lestari dan Wira Wirawan yang selalu memberikan semangat, dukungan dan yang banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuanganku Dian, Indah, Mutiara, Hilda, Yoga, Rere, Joko, dan Hafif terimakasih telah menemani dan berjuang bersama selama duduk di bangku kuliah. Dan sahabat-sahabatku Nadia, Jihan, Mimin, Agus, Dian yang selalu memberikan kata semangat dan dukungan agar skripsi ini cepat selesai.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan,serta semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO .....	ix
INTISARI .....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II . TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Tinjauan Pustaka .....	8
1. Landasan Teori.....	8
2. Penelitian Terdahulu .....	38
B. Hipotesis Penelitian.....	45
C. Kerangka Pemikiran .....	45
BAB III. METODE PENELITIAN .....	49
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Populasi dan Sampel .....	49
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	50
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	50
1. Definisi Operasional .....	50
2. Pengukuran Variabel (Instrumen Penelitian).....	51
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	53
1. Uji Validitas .....	53
2. Uji reliabilitas.....	53
G. Metode Analisis data.....	54
1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden .....	54
2. Analisis Deskripsi Variabel .....	54
3. Analisis Kuantitatif (Uji Hipotesis) .....	54
BAB IV. GAMBARAN UMUM.....	57

A. Profil Bank Syariah Mandiri Cabang Sumbawa .....	57
B. Sejarah Umum Bank Syariah Mandiri (BSM) .....	57
C. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	58
D. Produk – Produk Bank Syariah Mandiri .....	59
BAB V. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	64
A. Analisis Data .....	64
1. Profil Responden.....	64
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	67
C. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	69
D. Uji Asumsi Klasik.....	74
1. Uji Normalitas.....	74
2. Uji Multikolinearitas .....	74
3. Uji Heteroskedastisitas.....	75
E. Analisis Regresi Linier .....	77
1. Hasil Analisis Regresi Linier Model Jalur 1 .....	77
2. Hasil Analisis Regresi Linier Model Jalur 2.....	79
E. Pembahasan .....	82
1. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking .....	82
Terhadap Kepuasan Pelangan .....	82
2. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Pelanggan	83
3. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	
Melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	84
BAB VI . KESIMPULAN DAN SARAN .....	86
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN 1 HASIL KUESIONER .....	90
LAMPIRAN 2UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	95
LAMPIRAN 3KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	98
LAMPIRAN 4STATISITIK DESKRIPTIF .....	100
LAMPIRAN 5HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....	101
LAMPIRAN 6REGRESI LINIER.....	103
LAMPIRAN 7 KOESIONER PENELITIAN.....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 . Data Pengguna Mobile Banking .....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 4.1. Biaya Administrasi BSM Net Banking .....	62
Tabel 4.2. Fitur dan Jenis Transaksi Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP Sumbawa .....	62
Tabel 4.3. Struktur Bank Syariah Mandiri Cabang Sumbawa .....	63
Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden .....	65
Tabel 5.2. Umur Responden .....	65
Tabel 5.3. Pekerjaan Responden .....	66
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Penelitian .....	67
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kepentingan .....	68
Tabel 5.6. Uji Reliabilit .....	68
Tabel 5.7. Interval Skala .....	70
Tabel 5.8. Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan Mobile Banking .....	70
Tabel 5.9. Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	72
Tabel 5.10. Penilaian Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....	73
Tabel 5.11. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmotov Smirnov Test .....	74
Tabel 5.12. Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF .....	75
Tabel 5.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser .....	77
Tabel 5.14. Hasil Regresi Linier Metode OLS Model Jalur 1 .....	77
Table 5.15. Hasil Regresi Linear Metode OLS Model Jalur 2 .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kurva Marginal Utility dan Total Utility .....	12
Gambar 2.2. Kurva Total Utility dalam Pendekatan Kardinal .....	15
Gambar 2.3. Kurva Indifference Curve (IC) dalam Pendekatan Ordinal .....	16
Gambar 2.4. Model Prilaku Konsumen .....	17
Gambar 2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	20
Gambar 2.6. Kerangka Pemikiran .....	45