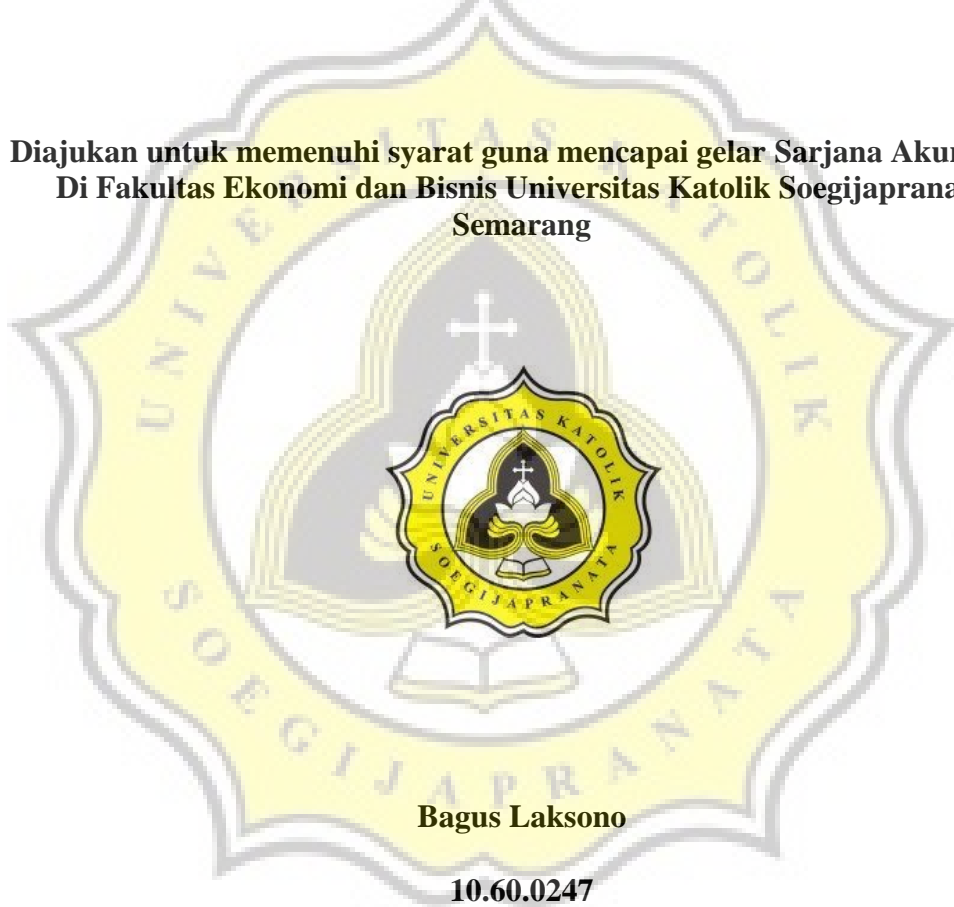


**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPERCAYAAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING: STUDI KASUS PADA  
NASABAH INTERNET BANKING KCP BANK MANDIRI  
PANDANARAN SEMARANG**

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Akuntansi  
Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang**



**Bagus Laksono**

**10.60.0247**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING: STUDI KASUS PADA NASABAH *INTERNET BANKING*  
KCP BANK MANDIRI PANDANARAN SEMARANG

Oleh:

Bagus Laksono

10.60.0247

Disetujui dan diterima oleh pembimbing

Semarang, 19 Desember 2016

Pembimbing,

G. Freddy Koeswoyo, SE., MSi

Telah diterima dan disahkan oleh panita penguji pada:

19 Desember 2016 skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING: STUDI KASUS PADA NASABAH *INTERNET BANKING*  
KCP BANK MANDIRI PANDANARAN SEMARANG**

Oleh:

Bagus Laksono

10.60.0247

Tim Penguji

Drs. Hudi  
Prawoto,MM.Akt

Dr. A.A. Chrismastuti,  
SE, MSi,Akt

G. Freddy Koeswoyo,  
SE, MSi.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Unika Soegijapranata

Sentot Suciarto A, Ph.D

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING: STUDI KASUS PADA NASABAH *INTERNET BANKING* KCP BANK MANDIRI PANDANARAN SEMARANG

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 22 Maret 2017

Yang menyatakan,

Bagus Laksono

10.60.0247

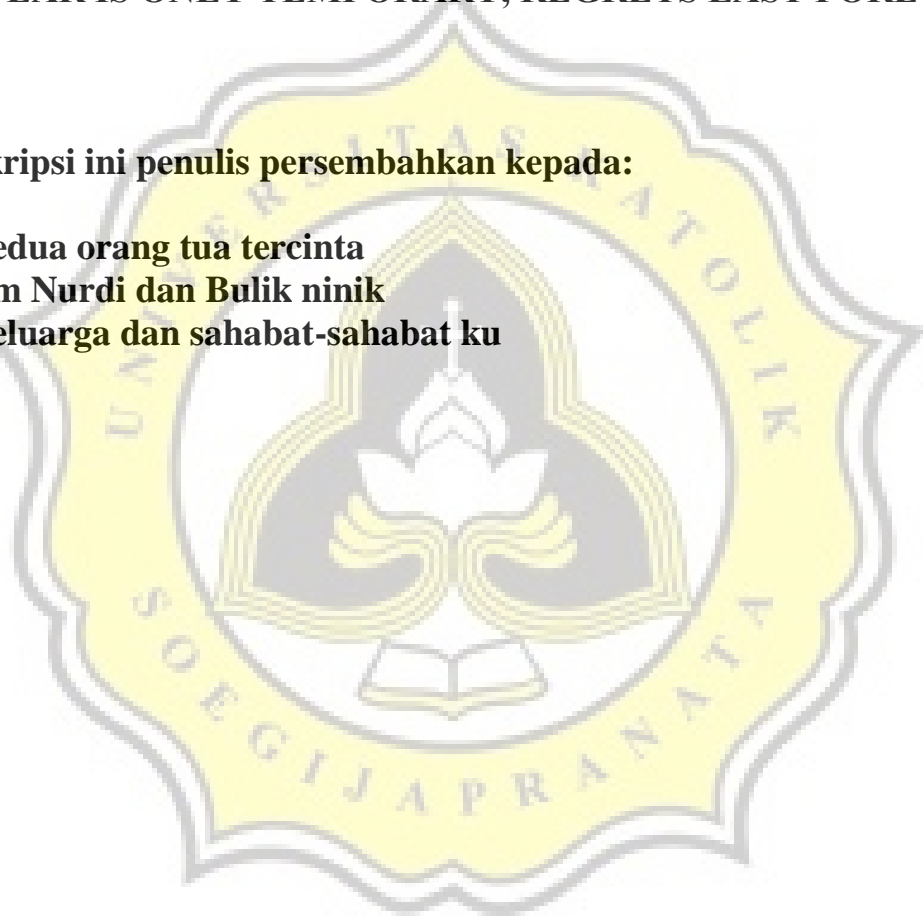
## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**“JANGAN PERNAH MEREMEHKAN SIAPAPUN  
KHUSUSNYA KELUARGA SENDIRI”**

**“FEAR IS ONLY TEMPORARY, REGRETS LAST FOREVER”**

**Skripsi ini penulis persembahkan kepada:**

**Kedua orang tua tercinta  
Om Nurdi dan Bulik ninik  
Keluarga dan sahabat-sahabat ku**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah atas berkah dan anugerahNya sehingga skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING: STUDI KASUS PADA NASABAH *INTERNET BANKING* KCP BANK MANDIRI PANDANARAN SEMARANG” dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. BapakAYAH dan IbukMamah yang selalu menyayangi dan mensuport saya serta doa yang tak henti-hentinya bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Om Nurdi dan Bulik Ninik dan juga Om Edy yang telah membantu dalam menyelesaikan sekolah dan studi saya.
3. My Siblings Mas Galih, Dek Ayu, dan tentu Nok Dedek Fatya yang menjadi sumber keceriaan dikala semangat turun. Keluarga terutama Nyai Maesaroh yang tak pernah lupa mengingatkan untuk lekas menyelesaikan studi.
4. Seluruh Bapak Ibu dosen yang mengajar saya selama studi di Unika Soegijapranata yang telah mendidik dengan berbagai Ilmu.

5. Sahabat-sahabatku LAMBE (LetaJayatri, PristadilaAnind, DyahDimbo, YohanesNico, Vero) turnuwun ya Mbe, VerenaSKolastika makasih Ve, YohanesSetyaYOYO makasih yo semangat! Get well soon!, MyNewTongXue (HendraWljaya , AndreasManto don't give up! dan Firdaus back to the right path,ya Us!) , HastowoEnggar You can Nail it sahabat!, DadikNurAshar Selangkah lagi dik! semangat!.
6. Sahabat-sahabatku Gengguys (Yusufard, FianLuthfi, Sherin, Ade, Nafi) See you on top guys!, DimasAfrian bareng ya April ini, PermataEkaOvi thankyou semangatya vi.
7. MbakArni KSR SIAMO makasih inspirasinya mbak, MasAris KUE gadogado Smangat!.
8. Asfarina makasih doa dan semangat serta kebaikanmu, kamu yang kasih selamat dulu saat masuk disini.
9. Bu Agus yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, thanks for this great journey, and thanks for your advises.
10. Bapak G. Freddy Koeswoyo, SE., MSi selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan penyusunan skripsi ini.

11. Bapak Drs. Hudi Prawoto,MM.Akt dan Ibu Dr. A.A. Chrismastuti, SE, MSi,Akt selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan revisi guna memperbaiki skripsi ini.

12. Bapak Sentot Suciarto A, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Soegijapranata atas perhatian yang telah diberikan kepada Mahasiswa

Semoga kebaikan-kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah. Amin  
Ya Rabbalalamin.

Penulis menyadari meskipun dalam penyusunan skripsi ini telah berupaya secara maksimal namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama.

Semarang, 22 Maret 2017  
Penulis

Bagus Laksono



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
1.1      Latar Belakang .....	1
1.2      Rumusan Masalah .....	8
1.3      Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4      Kerangka Pikir .....	9
BAB II     LANDASAN    TEORI    DAN    PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	11
2.1      Landasan Teori .....	11
2.1.1 <i>Internet Banking</i> .....	11
2.1.2    Kualitas Layanan .....	12
2.1.3    Kepuasan .....	13
2.1.4    Kepercayaan .....	15
2.1.5    Loyalitas .....	17
2.2      Pengembangan Hipotesis .....	19
2.2.1    Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Nasabah <i>Internet Banking</i> .....	19
2.2.2    Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Nasabah <i>Internet               Banking</i> .....	19
2.2.3    Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah <i>Internet Banking</i> .....	20
2.2.4    Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah <i>Internet               Banking</i> .....	20
2.2.5    Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah <i>Internet               Banking</i> .....	21
BAB III    METODE PENELITIAN .....	23
3.1      Populasi dan Sampel .....	23
3.1.1    Populasi .....	23
3.1.2    Sampel .....	23

3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	25
3.2.1	Variabel Penelitian .....	25
3.2.2	Definisi Operasional .....	25
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5	Metode Analisis Data .....	27
3.5.1	Statistik Deskriptif .....	27
3.5.2	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	Gambaran Umum Responden.....	36
4.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	38
4.2.1	Kualitas Layanan.....	38
4.2.2	Kepuasan.....	40
4.2.3	Kepercayaan.....	41
4.2.4	Loyalitas.....	42
4.3	Hasil <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	44
4.3.1	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> .....	44
4.3.2	<i>Analisis Structural Equation Modelling Full Model</i> .....	52
4.4	Pembahasan .....	65
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Nasabah <i>Internet Banking</i> .....	65
4.4.2	Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Nasabah <i>Internet Banking</i> .....	66
4.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah <i>Internet Banking</i> .....	68
4.4.4	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah <i>Internet Banking</i> .....	69
4.4.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah <i>Internet Banking</i> .....	71
BAB V	PENUTUP .....	73
5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....		77
LAMPIRAN .....		80

## DAFTAR TABEL

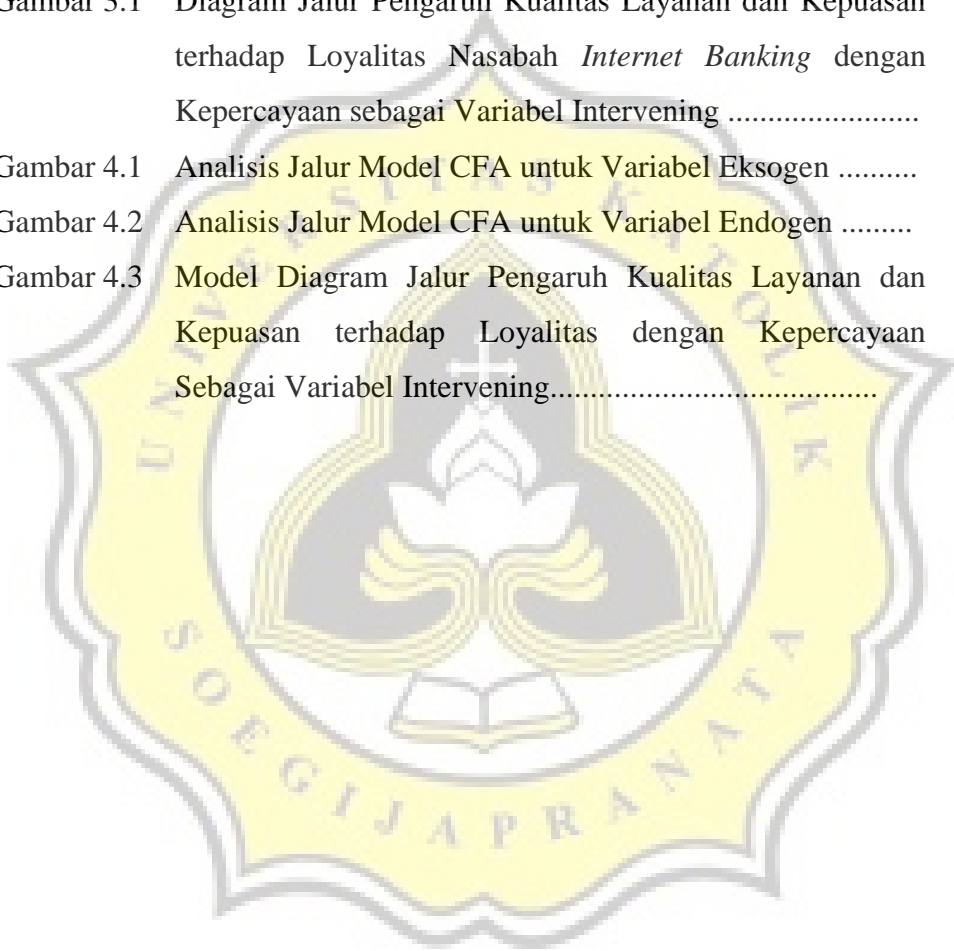
Tabel 1.1	Ringkasan <i>Gap Research</i> .....	4
Tabel 1.2	<i>Top Brand Index</i> untuk Kategori <i>Internet Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i> di Indonesia Tahun 2014-2016 .....	5
Tabel 1.3	Jumlah Pengguna <i>Internet Banking</i> di Bank Mandiri KCP Pandanaran Semarang Tahun 2013-2015 .....	7
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	24
Tabel 3.2	Model Pengukuran Persamaan Struktural .....	31
Tabel 3.3	Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> .....	33
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	35
Tabel 4.2	Tanggapan Responden tentang Kualitas Layanan .....	40
Tabel 4.3	Tanggapan Responden tentang Kepuasan.....	41
Tabel 4.4	Tanggapan Responden tentang Kepercayaan.....	43
Tabel 4.5	Tanggapan Responden tentang Loyalitas.....	44
Tabel 4.6	Indeks <i>Goodness of Fit</i> untuk CFA Variabel Eksogen.....	48
Tabel 4.7	CFA Konstruk Eksogen.....	49
Tabel 4.8	Indeks <i>Goodness of Fit</i> untuk CFA Variabel Endogen.....	52
Tabel 4.9	CFA Konstruk Endogen.....	53
Tabel 4.10	Model Pengukuran Persamaan Struktural Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.....	55
Tabel 4.11	Indeks <i>Goodness of Fit</i> Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.....	55
Tabel 4.12	<i>Assessment of Normality</i> .....	56
Tabel 4.13	<i>Z-Score Value</i> .....	57
Tabel 4.14	<i>Mahalanobis Distance Value</i> .....	58
Tabel 4.15	<i>Standardized Residual Covariance</i> .....	60
Tabel 4.16	Nilai <i>Loading Factor</i> Indikator.....	60

Tabel 4.17	<i>Construct Reliability dan Extract Variance</i> .....	62
Tabel 4.18	Estimasi Parameter .....	62
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesis .....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Pengguna <i>Internet Banking</i> Mandiri dan <i>m-Banking</i> Mandiri Tahun 2010-2015 .....	6
Gambar 1.2	Kerangka Pikir .....	9
Gambar 3.1	Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah <i>Internet Banking</i> dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening .....	30
Gambar 4.1	Analisis Jalur Model CFA untuk Variabel Eksogen .....	46
Gambar 4.2	Analisis Jalur Model CFA untuk Variabel Endogen .....	50
Gambar 4.3	Model Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.....	54



## LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER
LAMPIRAN 2	OLAH DATA



## **ABSTRACT**

*This study aims to identify and analyze the effect of service quality on customer loyalty and satisfaction with internet banking credentials as an intervening variable. The study was conducted through a survey of 126 internet banking customers of Bank Mandiri KCP Pandaranan Semarang obtained by purposive sampling. Data were obtained using a questionnaire which is then analyzed using analysis of structural equation modeling (SEM). The research result is the quality of service and satisfaction has a positive effect on customer loyalty internet banking with confidence as an intervening variable. Suggestions of research is the development model of customer loyalty can be through the efforts of internet banking service quality, satisfaction and trust.*

*Keywords: service quality, satisfaction, trust, loyalty, internet banking*

