

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN *M-BANKING LIVIN BY MANDIRI* DI  
KABUPATEN KARANGASEM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam menyelesaikan**

**Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh**

**NI LUH PUTU LEONI EVAN AGUSTINI**

**NIM 1817041141**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

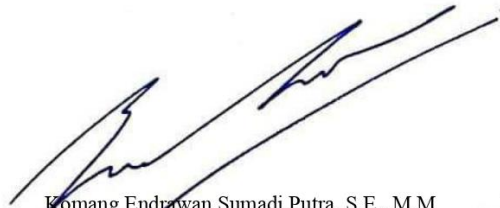
**2022**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

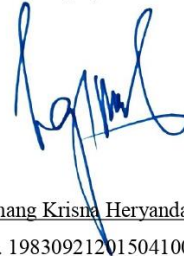
**Menyetujui**

Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M  
NIP.198602112019031005

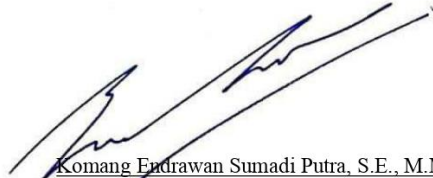
Pembimbing II,



Komang Krista Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

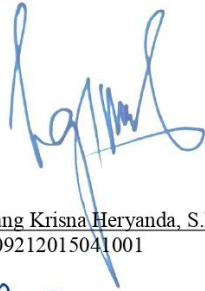
Skripsi oleh Ni Luh Putu Leoni Evan Agustini  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 16 Februari 2022

Dewan Penguji



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M  
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
198309212015041001

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA  
198208312010121001

(Anggota)

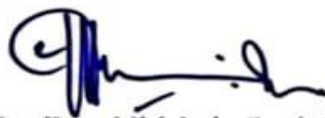
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada

Hari : Rabu  
Tanggal : 16 Februari 2022

**Mengetahui,**

Ketua Ujian.



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian.



Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121003

**SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *m-banking* *livin* by Mandiri di Kabupaten Karangasem". Beserta seluruh isinya benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 16 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Putu Leoni Evan Agustini  
NIM. 1817041141

## MOTTO

*“Don't be insecure, hanya ada satu Maudi Ayunda didunia dan hanya ada satu kamu di dunia. Buatlah dirimu menjadi versi terbaik untuk dirimu sendiri”*

-onionicanci

## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan dihadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M selaku Pembimbing 1 dan Bapak Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Pembimbing 2 yang sangat baik hati dan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan dan motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi.

Kepada orang tua tercinta I Putu Suardika dan Ni Ketut Suarti yang selalu mendengarkan keluh kesah, selalu mendoakan serta memberikan motivasi dan kasih sayang untuk kesuksesan dan kebahagiaan saya.

Kepada saudara saya Ni Made Diva Juliantini serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Kepada seluruh sahabat dan teman-teman yang senantiasa berjuang bersama tanpa kenal lelah dan menyerah, terima kasih atas masukan dan saran serta semangat yang kalian berikan, sampai akhirnya kita bisa sama-sama menyelesaikan skripsi ini sesuai target.

-Terima Kasih-

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *M-Banking Livin by Mandiri* di Kabupaten Karangasem”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Pembimbing Akademik dan Pembimbing II yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
- (5) Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan solusi ketika penulis mengalami masalah dalam kegiatan perkuliahan, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
- (6) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (7) Pihak Bank Mandiri Cabang Amlapura yang telah membantu dan turut berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.



- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan.
- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- (10) Kepada Ayah dan Ibu tercinta, I Putu Suardika dan Ni Ketut Suarti serta adik tercinta Ni Made Diva Juliantini, serta keluarga besar tersayang yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
- (11) Pengurus HMJ Manajemen masa bakti 2019/2020 yang telah banyak mengajarkan saya bagaimana cara berorganisasi sehingga dapat diterapkan nantinya.
- (12) Teruntuk sahabat baikku Meilani Dithania, Nina Wigunartini, Setia Dewi, Nadia Winne Purnama, Bintang Listia, dan Robi Sugara kasih telah mendengarkan keluh kesahku selama perkuliahan, proses revisi dan yang selalu ada saya reportkan dan tetap membantu sepenuh hati.
- (13) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
- (14) *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, 17 Februari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	
ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.4 Kerangka Berpikir.....	26
2.5 Rancangan Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	29

3.3 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.5.1 Populasi Penelitian .....	31
3.5.2 Sampel Penelitian .....	31
3.6 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.7.1 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	35
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
3.8.1 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.8.3 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	41
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Data.....	44
4.2 Pengujian Asumsi .....	45
4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	45
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
4.2.3 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	54
4.3 Pengujian Hipotesis.....	54
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	61
4.6 Implikasi.....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
5.1 Rangkuman.....	63
5.2 Simpulan.....	65
5.3 Saran.....	66
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>

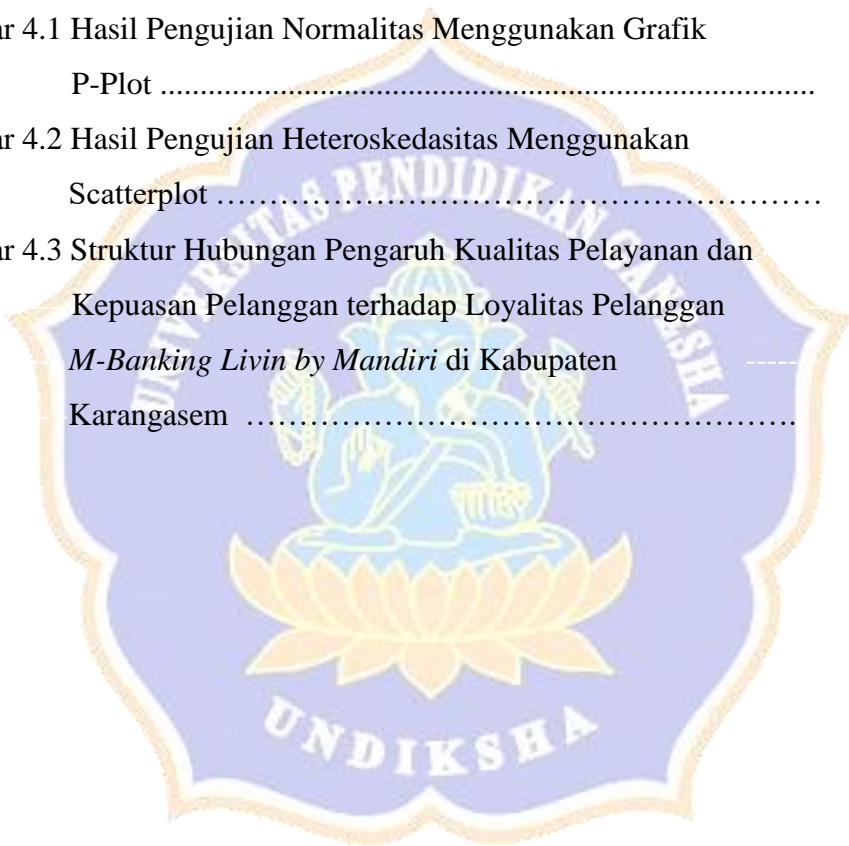
## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Top Brand Index M-Banking .....	3
Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden .....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Metode Kolmogrov Smirnov ...	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonieritas .....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedasitas dengan Metode Glejser .....	51
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Transaksi Perbankan berdasarkan Frekuensi .....	2
Gambar 1.2 Leading Area Denpasar Livin by Mandiri .....	5
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	47
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedasitas Menggunakan Scatterplot .....	50
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan <i>M-Banking Livin by Mandiri</i> di Kabupaten Karangasem .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Transaksi Perbankan Berdasarkan Frekuensi (2015-2018).....	73
Lampiran 02. Top Brand Index Mobile Banking di Indonesia.....	74
Lampiran 03. <i>Leading Area Denpasar Livin by Mandiri</i> Per 28 Agustus 2021.....	75
Lampiran 04. Kuisisioner Penelitian.....	76
Lampiran 05. Data Kuisisioner.....	80
Lampiran 06. Output SPSS Uji Validitas.....	84
Lampiran 07. Output SPSS Uji Reliabilitas.....	87
Lampiran 08. Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	92
Lampiran 09. Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda.....	94

