

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGGUNA LAYANAN  
BRI *MOBILE BANKING***

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh  
Putu Meira Cahyani  
NIM 2017041040**

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

**2024**

**SKRIPSI**

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

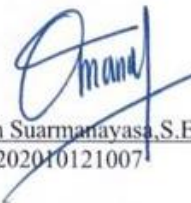
**Menyetujui**

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP.197611102014042001

Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si  
NIP.198502202010121007

Skripsi oleh Putu Meira Cahyani ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 12 Juni 2024

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP.197611102014042001

(Ketua)



Dr I Nengah Suarmahayasa, S.E., M.Si  
NIP.198502202010121007

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A  
NIP.198208312010121001

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 12 Juni 2024

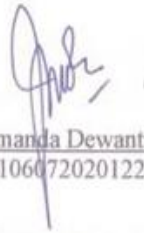
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M  
NIP.199106072020122017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si  
NIP.1979061620022121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan BRI *Mobile Banking*”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudia ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 1 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Putu Meira Cahyani

NIM. 2017041040

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan BRI *Mobile Banking*”**. Skripsi ini telah disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila,S.E.,M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan Penelaah atas segala masukan dan saran yang telah diberikan kepada penulis untuk dapat Menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini.
4. Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr.Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing dan meluangkan waktunya dalam setiap proses bimbingan hingga pada akhirnya sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk proses bimbingan sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
7. Dr.Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah dengan sabar dan penuh tanggung jawab memberikan bimbingan dan motivasi selama proses perkuliahan penulis.

8. Staf Dosen di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas segala ilmu, wawasan, serta didikan dan motivasi yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
9. Staf Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis menjalani proses perkuliahan sampai pada tahap penyelesaian skripsi.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dan para staf perpustakaan yang telah memberikan bantuan dalam pelayanan peminjaman buku-buku yang diperlukan penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
11. Kepada Nasabah BRI di Kota Singaraja yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini serta berkenan memberikan data-data yang mendukung terselesaikannya skripsi ini.
12. Keluarga tercinta, Bapak Made Darmada, Ibu Komang Sukerti, Adik pertama Kadek Ayu Kembar Nastiti dan Adik kedua Komang Agus Panggih Adnyana yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Kepada teman dan sahabat yang telah menghibur, memberikan semangat serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta menambah wawasan pembaca.

Singaraja, 12 Juni 2024

Putu Meira Cahyani

NIM. 2017041040

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoretis.....	11
2.1.1 Bank.....	11
2.1.2 Loyalitas Nasabah.....	14
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4 Kepercayaan.....	20
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	23
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	24
2.3.2 Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	25
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28



BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.1.1 Tempat Penelitian .....	29
3.1.2 Waktu Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian .....	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel .....	31
3.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	34
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.6.3 Koefisien Determinasi .....	42
3.7 Pengujian Hipotesis.....	43
3.7.1 Uji t.....	43
3.7.2 Uji F .....	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 45
4.1 Deskripsi Data Responden .....	45
4.1.1 Subjek Penelitian .....	45
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden.....	45
4.2 Analisis Deskriptif.....	49
4.3. Pengujian Asumsi.....	50
4.3.1 Uji Normalitas .....	50
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	51
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.4 Pengujian Hipotesis .....	54
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.4.2 Koefisien Determinasi .....	55
4.4.3 Uji t.....	56

4.4.4 Uji F.....	58
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pegguna Layanan BRI <i>Mobile Banking</i> .....	59
4.5.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan BRI <i>Mobile Banking</i> .....	62
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan BRI <i>Mobile Banking</i> .....	65
4.6 Implikasi.....	68
<b>BAB V_PENUTUP</b> .....	72
5.1 Rangkuman.....	72
5.2 Simpulan.....	73
5.3 Saran.....	76
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	78
<b>LAMPIRAN</b> .....	80



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Index Mobile Banking di Indonesia dari Tahun 2019-2023 .....	5
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Data.....	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	48
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Bri <i>Mobile</i> dari Tahun 2019-2023.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 4.1 <i>P-Plots</i> Hasil Uji Normalitas Data .....	50
Gambar 4.2 <i>Scatterplots</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0.1 Instrumen Penelitian.....	81
Lampiran 0.2 Interval Kuesioner .....	84
Lampiran 0.3 Tabulasi Data Kuesioner.....	86
Lampiran 0.4 Uji Kualitas Data.....	90
Lampiran 0.5 Hasil Analisis Deskriptif.....	93
Lampiran 0.6 Pengujian Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 0.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	96
Lampiran 0.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	96
Lampiran 0.9 Hasil Uji Hipotesis Statistik.....	97
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	98
Lampiran 11 Pernyataan Keaslian Tulisan.....	99

