

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI
MEDIASI PADA PENGGUNA *MOBILE BANKING*
BRI DI SIDOARJO**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Gelar Magister

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN



Diajukan Oleh :

ADINDA PUTRI KUSUMA DEWI

NPM : 22061020017

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI
MEDIASI PADA PENGGUNA *MOBILE BANKING*
BRI DI SIDOARJO**

Yang Diperiapkan Dan Disusun Oleh:

ADINDA PUTRI KUSUMA DEWI
NPM: 22061020017

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal 23 Desember 2024
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Pembimbing I



Dr. Dra. Ignatia Martha Hendrati, M.E.
NIP. 196703011991032001

Anggota Dewan Penguji



Dr. Muhadjir Anwar, M.M., CFP
NIP. 196509071991031001

Pembimbing II



Dr. Wiwik Handayani, SE, Msi, CIPM
NIP. 196901132021212003



Prof. Dr. Yuniningsih, S.E., M.Si.
NIP. 197006202021212001

Surabaya, 23 Desember 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001

PERNYATAAN ORISINAL TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 23 Desember 2024



Adinda Putri Kusuma Dewi
Peneliti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai mediasi pada Pengguna *Mobile Banking* BRI di Sidoarjo”. Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing pertama, Ibu Dr. Dra. Ignatia Martha Hendrati, M.E., dan pembimbing kedua, Ibu Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si., CIPM. Selain itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, MMT, IPU, CHRA. Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2. Dr. Ec. Tri Kartika P, M.Si, CRP Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Prof. Dr. Yuniningsih, SE, M.Si, CRP. Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
4. Para pengajar dan staf Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
5. Orang tua peneliti yang senantiasa memberikan doa, dorongan, dan kasih sayang yang tak terhingga.

4. Bapak dan Ibu Dosen dan Staf Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
5. Kedua Orang tua yang selalu mendoakan dan memberi Support dan kasih sayangnya kepada peneliti
6. Teman – teman Magister Manajemen Angkatan 44 yang selalu memberikan dukungan, Sharing ilmu dan pengalamannya selama menempuh Pendidikan Magister Manajemen.

Proposal Tesis ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman peneliti. Namun demikian peneliti berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam membangun keilmuan, masyarakat, bangsa dan negara.

Surabaya, 23 Desember 2024



Peneliti

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINAL TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori.....	26
2.2.1 Teori Perilaku Konsumen.....	26
2.2.2 TAM (Technology Acceptance Model)	27
2.2.3 Kepercayaan.....	29
2.2.4 Kualitas Layanan	31
2.2.5 Loyalitas.....	34
2.2.6 Kepuasan.....	37
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	39
2.3.1 Hubungan kepercayaan terhadap Kepuasan pengguna <i>mobile banking</i>	40
2.3.2 Hubungan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pengguna <i>mobile banking</i>	41
2.3.3 Hubungan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna layanan <i>mobile banking</i>	43
2.3.4 Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna <i>mobile banking</i>	44

2.3.5	Hubungan kepuasan terhadap loyalitas pengguna <i>mobile banking</i>	45
2.3.6	Hubungan kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna <i>mobile banking</i>	46
2.3.7	Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna <i>mobile banking</i>	48
2.4	Kerangka Konseptual.....	50
2.5	Hipotesis Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	47
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.3	Populasi dan Sampel	53
3.3.1	Populasi	53
3.3.2	Sampel.....	53
3.4	Teknik Pengambilan Data.....	59
3.4.1	Sumber Data	59
3.5	Teknik Analisis Data	60
3.5.1	Pengujian Outer Model (Model Pengukuran).....	60
3.5.2	Pengujian Inner Model (Model Struktural).....	64
3.5.3	Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>)	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		71
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	71
4.1.1	Profil Umum Perusahaan.....	71
4.1.2	Visi dan Misi	73
4.2	Deskripsi Penelitian	74
4.2.1	Karakteristik Responden.....	74
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	75
4.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Status Pekerjaan.....	76
4.2.5	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Penggunaan ..	76
4.2.6	Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan Aplikasi dalam 1 Minggu	77
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	78
4.3.1	Variabel Kepercayaan.....	78
4.3.2	Variabel Kualitas pelayanan.....	79
4.3.3	Variabel Loyalitas.....	81
4.3.4	Variabel Kepuasan (Kepuasan)	83

4.4	Analisis Data.....	84
4.5	Uji Hipotesis.....	94
4.6	Pembahasan.....	95
4.6.1	Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pada pengguna Aplikasi <i>mobile banking</i> Brimo	95
4.6.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pengguna aplikasi <i>mobile banking</i> Brimo.....	97
4.6.3	Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pada pengguna aplikasi <i>mobile banking</i> Brimo.....	98
4.6.4	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada pengguna aplikasi <i>mobile banking</i> BRImo	103
4.6.5	Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pada pengguna Aplikasi <i>Mobile banking</i> Brimo	105
4.6.6	Pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan pada pengguna Aplikasi <i>Mobile banking</i> Brimo	106
4.6.7	Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan pada pengguna Aplikasi <i>Mobile banking</i> Brimo	108
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		111
5.1	Kesimpulan	111
5.2	Saran	112
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN		122

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna BRImo di Indonesia	2
Tabel 1. 2 Peningkatan Jumlah BRImo di Sidoarjo 2024	7
Tabel 3. 1 Skala Likert	53
Tabel 3. 2 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Penguji Outer Model	64
Tabel 3. 3 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Penguji Inner Model	69
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Status Pekerjaan	76
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	76
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan Aplikasi dalam 1 Minggu	77
Tabel 4.6 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai kepercayaan (Kepercayaan)	78
Tabel 4. 7 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai kualitas pelayanan (Kualitas Pelayanan)	79
Tabel 4. 8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai loyalitas	81
Tabel 4.9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai kepuasan (Kepuasan)	83
Tabel 4. 10 <i>Outer loading</i>	86
Tabel 4. 11 Uji Composite Reliability Dan Cronbach Alpha	87
Tabel 4. 12 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	88
Tabel 4. 13 Cross Loading	89
Tabel 4. 14 Fornell – Larcker Criterion.....	90
Tabel 4. 15 R Square	91
Tabel 4. 16 Path Coefficients T-Values, P-Values	92
Tabel 4. 17 Specific Indirect Effects T-Values, P-Values	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Responden Pengguna BRImo di Playstore	7
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	50
Gambar 4. 1 Model Konseptual Diagram Jalur	84
Gambar 4. 2 Output bootstrapping.....	93
Gambar 5. 1 Logo Aplikasi BRImo	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survei Pengguna BRImo 2024.....	122
Lampiran 2 Output Hasil Pengolahan Data SEM-PLS	130

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI
MEDIASI PADA PENGGUNA MOBILE BANKING
BRI DI SIDOARJO**

ADINDA PUTRI KUSUMA DEWI

NPM : 22061020017

ABSTRAK

Karena teknologi berkembang sangat cepat, inovasi digital telah muncul dalam banyak aspek kehidupan sehari-hari. Sektor perbankan adalah salah satu yang telah mengadopsi teknologi digital secara luas. Tujuan penelitian adalah meneliti pengaruh (1) kepercayaan dan (2) kualitas layanan terhadap (3) loyalitas.

Metode analisis SEM-PLS digunakan dalam penelitian kuantitatif ini. Pengguna BRI Mobile Banking di Sidoarjo yang telah menggunakan aplikasi BRImo selama satu tahun atau lebih dan melakukan transaksi minimal satu kali dalam seminggu menjadi sampel penelitian. Sebanyak 121 responden diperoleh dengan menggunakan teknik proporsional stratified random sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kepuasan dipengaruhi secara positif oleh kepercayaan, (2) kepuasan dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan, (3) loyalitas tidak dipengaruhi secara langsung oleh kepercayaan, (4) kualitas pelayanan dipengaruhi secara positif oleh loyalitas, (5) kepuasan dipengaruhi secara positif oleh loyalitas, (6) kepercayaan mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan, dan (7) kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas pelayanan, Loyalitas, dan Kepuasan

**THE INFLUENCE OF TRUST AND SERVICE QUALITY ON
LOYALTY THROUGH SATISFACTION AS MEDIATION
ON MOBILE BANKING USERS
BRI IN SIDOARJO**

ADINDA PUTRI KUSUMA DEWI
NPM : 22061020017

ABSTRACT

Digital-based innovations have emerged in many facets of daily life as a result of the rapid growth of technology. One of the sectors that makes extensive use of digital technologies is banking. The purpose of this study is to examine how (1) trust and (2) service quality affect (3) loyalty, with (4) satisfaction acting as a mediating factor among Sidoarjo BRI Mobile Banking customers.

The SEM-PLS analysis approach is used in this quantitative study. Users of BRI Mobile Banking in Sidoarjo who have been using the BRImo app for a year or more and make transactions at least once a week make up the study's sample. Data were gathered from 121 respondents using the proportional stratified random sample technique.

The results show that (1) satisfaction is positively impacted by trust, (2) satisfaction is positively impacted by service quality, (3) loyalty is not directly impacted by trust, (4) service quality is positively impacted by service quality, (5) loyalty is positively impacted by service quality, (6) trust indirectly affects loyalty through satisfaction, and (7) service quality indirectly impacts loyalty via satisfaction.

Keywords: Trust, Service Quality, Loyalty, and Satisfaction