

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PENGUNA MOBILE BANK SUMSEL BABEL DENGAN KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT. BANK
SUMSEL BABEL CABANG UTAMA KAPTEN
A. RIVAI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi DIV Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
AHMAD AJI HENDRAWAN
NPM 062140632795**

**KEMENTRIAN PERGURUAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PENGUNA MOBILE BANK SUMSEL BABEL DENGAN KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT. BANK
SUMSEL BABEL CABANG UTAMA KAPTEN
A. RIVAI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi DIV Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
AHMAD AJI HENDRAWAN
NPM 062140632795**

Menyetujui,

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Dra. Yusleli Herawati, M.M
NIP. 196005071988112001**

**Perwati, S.E., M.M
NIP. 196507111988032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Z. R., S.E., M.Ec., CHE
NIP. 1977005212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIV Manajemen Bisnis**

**Keti Purnamasari, S.E., M.Si
NIP. 198907262019032015**

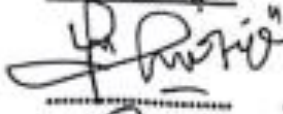
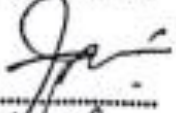
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ahmad Aji Hendrawan
NPM : 062140632795
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Bank Sumsel
Babel Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel
Mediasi Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang
Utama Kapten A. Rivai Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi DIV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis dan
dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dra. Yusleli Herawati, M.M Ketua Penguji		01/08 2025
2.	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA Anggota Penguji		01/08 2025
3.	Kiki Azakia, S.E., M.E Anggota Penguji		01/08 2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Aji Hendrawan
NPM : 062140632795
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Bank Sumsel
Babel Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel
Mediasi Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Utama
Kapten A. Rivai Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 1 Agustus 2025



Ahmad Aji Hendrawan
NPM 062140632795

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ingatlah bahwa tidak ada sesuatu yang terbentuk tanpa pernah terbentur”

(Ferry Irwandi)

“Jika kau tidak berbagi rasa sakit dengan seseorang, kau tidak akan memahami mereka”

(Yahiko/Pain)

Dipersembakan untuk:

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Keluarga Besar**
- 3. Teman dan Sahabat**
- 4. Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini yaitu “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Mobile Bank Sumsel Babel Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang”

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Mobile Bank SumselBabel, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian didapat kesimpulan bahwa kepuasan nasabah tidak memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat berbagai kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Akhir kata, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 1 Agustus 2025



Ahmad Aji Hendrawan

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis Skripsi ini tentunya atas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE.,M.Ec.,CHE., selaku Koordinator Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Adriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi DIV Manajemen Bisnis
5. Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwujaya Palembang.
6. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah Memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Ibu Purwati, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing II yang telah Memberikan Arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Bapak/Ibu dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Yang sangat berperan penting dan selalu memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berguna untuk penulis.
9. Kedua Orang Tua Bapak Walid alm dan Ibu Misibah sebagai tanda bakti dan terima kasih atas semua dukungannya dari Do'a sampai materil yang tidak mungkin saya balas hanya dengan selebar kertas.
10. Kepada saudara saya "Ariansah" dan kakak perempuan saya yang paling saya sayangi "Warni" terimakasih telah mendukung saya dari awal sampai akhir tanpa kalian saya tidak mungkin berada dititik ini.
11. Kepada "Salvia Alvionantha Mahmud" terimakasih telah kebersamaan dalam Penulisan skripsi dan telah membantu dari awal sampai akhir skripsi ini.

12. Kepada “Taufik Azhary” dan “Ikhwanul Tafdhil” dua sahabat saya bukan sekedar Sahabat tapi keluarga buat saya terimakasih atas waktunya selama 7 tahun bersama semoga hubungan baik ini akan terus berjalan seiring berjalannya waktu
13. Kepada Adit, Saddra, Dio, Abizar, Seto, Didik, dan Aidil, dimas yang telah menjadi keluarga kedua bagi saya. Terimakasih atas kebersamaan, tawa, obrolan malam, semangat dan dukungan yang telah kalian berikan membuat hari-hari yang penuh tekanan menjadi ringan semoga persahabatan kita tetap terjalin meski langkah kita berbeda arah.
14. Kepada 8MBM terimakasih banyak atas waktu kebersamaanya selama 4 tahun banyak hari-hari yang kita lalui bersama semoga kalian sukses kedepannya.
15. Kepada teman seperjuangan “Bhiler” bukan sekedar teman tapi rumah kedua saya terimakasih atas semua gelak tawa yang diciptakan setiap hari banyak pelajaran hidup yang saya dapat dari kalian sekali lagi saya ucapkan terimakasih.

Palembang, 1 Agustus 2025



Ahmad Aji Hendrawan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Mobile Bank SumselBabel, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda serta uji Sobel dengan bantuan *software* SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ($\beta = 0.500$; sig = 0.000). Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Mobile Bank SumselBabel nilai koefisien regresi sebesar ($\beta = 0,318$; sig = 0,000) nilai t hitung sebesar $4.006 > t$ tabel 1,984. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ($\beta = 0.185$; sig = 0.05). Uji Sobel menghasilkan nilai $Z = 1.68$, yang berada di bawah nilai kritis $\pm 1,96$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah tidak memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah Mobile Bank SumselBabel lebih dipengaruhi secara langsung oleh persepsi terhadap kualitas layanan dibandingkan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, *Mobile Banking*, Bank Sumsel Babel.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer loyalty among users of Mobile Bank SumselBabel, with customer satisfaction as a mediating variable. The research was conducted at PT. Bank Sumsel Babel, Kapten A. Rivai Main Branch Palembang, using a quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents and analyzed using multiple linear regression and the Sobel test with the assistance of SPSS version 25. The results showed that service quality has a direct, positive, and significant effect on customer loyalty ($\beta = 0.500$; $\text{sig} = 0.000$). Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty of Mobile Bank SumselBabel users, the regression coefficient value is ($\beta = 0.318$; $\text{sig} = 0.000$) the calculated t value is $4.006 > t$ table 1.984 . However, service quality does not have a significant effect on customer satisfaction ($\beta = 0.185$; $\text{sig} = 0.05$). The Sobel test resulted in a Z value of 1.68 , which is below the critical value of ± 1.96 , indicating that customer satisfaction does not significantly mediate the relationship between service quality and customer loyalty. These findings suggest that customer loyalty to Mobile Bank SumselBabel is more strongly influenced by the direct perception of service quality rather than indirectly through customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Mobile Banking, Bank Sumsel Babel.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>.....	x
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	8
2.1.2 Kualitas Layanan	9
2.1.3 Kepuasan	13
2.1.4 Loyalitas	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pikir.....	20
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	22
3.2 Rancangan Penelitian.....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	23

3.5	Teknik Pengumpulan Data	24
3.6	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.7	Uji Instrumen.....	26
3.8	Teknik Analisis.....	27
3.9	Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	31
4.1.2	Logo Perusahaan	32
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.1.4	Struktur Organisasi PT Bank SumselBabel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.....	33
4.1.5	Tugas dan Fungsi Divisi.....	35
4.1.6	Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.1.7	Hasil Uji Instrument.....	41
4.1.8	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.1.9	Analisis Regresi Linear Berganda dan Jalur Path	47
4.1.10	Analisis Path	49
4.1.11	Uji Hipotesis	51
4.2	Pembahasan	55
4.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile bank sumselbabel terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile bank sumselbabel pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang	55
4.2.2	Pengaruh Kepuasan nasabah Mobile bank sumselbabel loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang	57
4.2.3	Pengaruh Kualitas layanan Mobile bank sumselbabel terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variable mediasi pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	20
Gambar 4. 1 Logo Bank SumselBabel.....	32
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	34
Gambar 4. 3 Hasil uji Heteroskedastisitas bentuk Scatterplot	47
Gambar 4. 4 Model Path Analysis	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert.....	24
Tabel 4. 1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 2 Data Responden Menurut Usia	38
Tabel 4. 3 Data Responden Menurut Tingkat Pendidikan	39
Tabel 4. 4 Data Responden Menurut Pekerjaan.....	40
Tabel 4. 5 Data Responden Menurut Penghasilan	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X)	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Z)	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X)	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Z)	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y).....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Berganda Variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Berganda Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial Signifikansi (Uji T).....	53
Tabel 4. 20 Jalur Analisis.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data	67
Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data	68
Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data	69
Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan 1	70
Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan 2	71
Lampiran 6 Lembar Bimbingan 1	72
Lampiran 7 Lembar Bimbingan 2	74
Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa	76
Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi	77
Lampiran 10 Lembar Revisi Skripsi	78
Lampiran 11 Lembar Tanda Persetujuan Revisi	81
Lampiran 12 Hasil Wawancara	82
Lampiran 13 Dokumentasi Kegiatan	84
Lampiran 14 Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	89
Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	91
Lampiran 17 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	92
Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	93
Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	93
Lampiran 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah	93
Lampiran 21 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian Variabel Kualitas Layanan	94
Lampiran 22 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian <i>Variabel Kepuasan Nasabah</i>	95
Lampiran 23 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian Variabel Loyalitas Nasabah	97
Lampiran 24 Hasil Uji Normalitas	98
Lampiran 25 Hasil Uji Multikolinearitas	99
Lampiran 26 Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
Lampiran 27 Hasil Analisis Regresi X, Z Ke Y	100
Lampiran 28 Hasil Analisis Regresi X Ke Z	100
Lampiran 29 Hasil Uji Determinasi	100
Lampiran 30 Hasil Uji Simultan	101
Lampiran 31 Hasil Uji Parsial	101