

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA) (Studi Pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* BCA di Kota Banjarmasin)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

DEVI KUMALA

NIM : 1610412320010



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA) (STUDI PADA NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING BCA DI KOTA BANJARMASIN)

- A. Nama Mahasiswa : Devi Kumala
NIM : 1610412320010
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji
- a. Pembimbing
Drs. H. Rasyidi, MM
NIP. 195808161990031002
 - b. Penguji I
Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
NIP. 195608081984031002
 - c. Penguji II
M. Hasanur Arifin, S. Sos, MM
NIP. 197604142001121003

[.....]

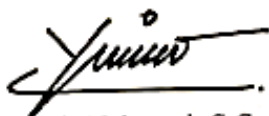
[.....]

[.....]

Banjarmasin, Juli 2023

Koordinator

Prodi Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos. M.AB
NIP. 197511052001122001

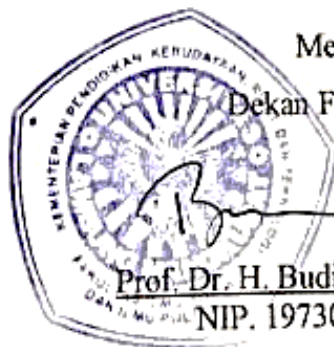
Ketua Pembimbing



Drs. H. Rasyidi, MM
NIP. 19580816199031002

Mengetahui

Dekan FISIP UNLAM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M. Si
NIP. 197301221998021001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis skripsi saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

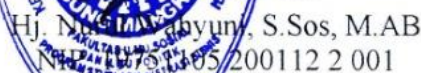
Banjarmasin, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Devi Kumala

NIM: 1610412320010





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3086/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Drs. H. Rasyidi, MM
2. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
3. Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Devi Kumala
NIM : 1610412320010
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah
Bank Central Asia (BCA) (Studi Pada Nasabah Pengguna
Mobile Banking BCA di Banjarmasin)

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 12 Juni 2023
J a m : 16.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang 1

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 4 Juni 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



KATA PENGANTAR

Bismillahiramanirrahim

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Sholalahualaihi Wassallam, yang tak pernah berhenti memikirkan umatnya, semoga diri ini termasuk didalam umatmu Ya Rasulullah dan mendapat syafaat Mu kelak. Atas kodirat dan iradatMu jualah Ya Rabb, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA) (Studi Pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* BCA di Kota Banjarmasin).” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Drs. Rasyidi, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama menempuh kuliah, sekaligus Dosen Pembimbing skripsi yang sudah memberikan masukan, saran,

nasehat, dan dukungan kepada penulis sejak awal pembuatan skripsi sampai terselesaikannya Skripsi ini.

5. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Penguji I Skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun pemikiran penulis dalam Skripsi ini sehingga bisa menjadi lebih baik.
6. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji II Skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan Skripsi sehingga dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmu yang sangat berguna selama perkuliahan.
8. Seluruh staf dan pegawai Program Studi maupun Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dan melayani dengan baik.
9. Kepada Keluarga dan Suami yang selalu mendukung, membantu dan mendo'akan untuk penyelesaian Skripsi ini.
10. Teman-teman dan sahabat penulis yang selalu memberi semangat untuk penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Devi Kumala, 1610412320010, 2023, Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA) (Studi Pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* BCA di Kota Banjarmasin). Dibimbing oleh Rasyidi dan Saladin Ghalib.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA) di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian ini adalah asosiatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, sehingga diperoleh 70 responden yang dijadikan sampel penelitian menggunakan rumus Ferdinand. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA) Pengguna *Mobile Banking* BCA di Kota Banjarmasin dengan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan besar pengaruh 52%.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Devi Kumala, 1610412320010, 2023, The Effect of Customer Satisfaction on Bank Central Asia (BCA) Customer Loyalty (Study on BCA Mobile Banking User Customers in Banjarmasin City). Supervised by Rasyidi and Saladin Ghalib.

This study aims to determine and examine the effect of customer satisfaction on customer loyalty of Bank Central Asia (BCA) in the city of Banjarmasin.

This research is a quantitative research, this research design is associative. Sampling in this study used accidental sampling technique, in order to obtain 70 respondents who were used as research samples using the Ferdinand formula. The data used is taken from the questionnaire. Data analysis used simple linear regression analysis.

The results showed that there was a significant influence of customer satisfaction on customer loyalty of Bank Central Asia (BCA) BCA Mobile Banking users in Banjarmasin City with a sig value of $0.000 < 0.05$ and a large influence of 52%.

Keywords: *Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT TUGAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Perbankan.....	18
2.1.1.1 Pengertian Perbankan	18
2.1.1.2 Fungsi Bank.....	19
2.1.1.3 Jenis Bank	20
2.1.2 Nasabah.....	26
2.1.2.1 Pengertian Nasabah	26
2.1.2.2 Tipe Nasabah.....	27
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	28
2.1.3.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	28
2.1.3.2 Tipe Layanan <i>Mobile Banking</i>	29
2.1.3.3 Kebutuhan <i>Mobile Banking</i>	31
2.1.4 Kepuasan Nasabah	31
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	31
2.1.4.2 Strategi Kepuasan Nasabah	33
2.1.4.3 Manfaat Kepuasan Nasabah	33
2.1.4.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	34
2.1.4.5 Indikator Kepuasan Nasabah.....	34
2.1.5 Loyalitas Nasabah	35
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	35
2.1.5.2 Karakteristik Loyalitas Nasabah	37
2.1.5.3 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah	37
2.1.5.4 Manfaat Loyalitas Nasabah	39

2.1.5.5	Indikator Loyalitas Nasabah.....	41
2.2	Penelitian Terdahulu	41
2.3	Model Penelitian	42
2.4	Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....		45
3.1	Pendekatan Penelitian.....	45
3.2	Desain Penelitian	45
3.3	Lokasi Penelitian	45
3.4	Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	46
3.4.1	Populasi.....	46
3.4.2	Besar Sampel	46
3.4.3	Teknik Sampling.....	47
3.5	Definisi Operasional Variabel	47
3.5.1	Variabel Bebas (Independen).....	47
3.5.2	Variabel Terikat (Dependen)	48
3.6	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6.1	Data Primer	49
3.6.2	Data Sekunder	49
3.7	Teknik Analisa Data	50
3.7.1	Skala Pengukuran	50
3.7.2	Deskriptif Statistik	50
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.7.3.1	Uji Validitas	51
3.7.3.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.7.4.1	Uji Normalitas	52
3.7.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.7.5	Alat Uji Hipotesis	53
3.7.5.1	Analisis Regresi Linier Sederhana	53
3.7.5.2	Uji Parsial (Uji t).....	54
3.7.5.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN		56
4.1	Profil Responden	56
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	56
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	56
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	57
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Responden	58
4.2	Deskriptif Variabel	58
4.2.1	Variabel Kepuasan Nasabah (X).....	59
4.2.2	Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	63
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	66
4.3.1	Hasil Uji Validitas	66
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	67

4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	67
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	67
4.4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	70
4.5.1	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	70
4.5.2	Hasil Uji Parsial (Uji t)	71
4.5.3	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	72
BAB V	PEMBAHASAN HASIL	74
5.1	Pembahasan	74
5.2	Implikasi Hasil Penelitian	76
5.3	Keterbatasan Penelitian	78
BAB VI	PENUTUP	79
6.1	Kesimpulan	79
6.2	Saran	79
6.2.1	Saran Akademis	79
6.2.2	Saran Praktis	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	<i>Rating Aplikasi Mobile Banking</i>	6
Tabel 1.2	Prasurvei Nasabah <i>Mobile Banking</i> di Banjarmasin	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	48
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	50
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden	51
Tabel 3.4	Interprestasi Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	58
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah Berdasarkan Konfirmasi Harapan	59
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah Berdasarkan Minat Transaksi Ulang.....	60
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kesiediaan untuk Merekomendasi	61
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah Berdasarkan Ketidakpuasan	62
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah Berdasarkan <i>Repeat Purchase</i>	63
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah Berdasarkan <i>Retention</i>	64
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah Berdasarkan <i>Referrals</i>	65
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi	70
Tabel 4.15	Hasil Uji t (Regresi Secara Parsial).....	71
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	72

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Penetrasi <i>Smarthphone</i> di Indonesia	5
Gambar 1.2	Transaksi Bank BCA.....	7
Gambar 1.3	Tingkat Kepuasan Nasabah BCA (<i>BCA Mobile</i>) di Banjarmasin.....	14
Gambar 2.1	Model Penelitian	42
Gambar 4.1	Histogram Uji Normalitas	67
Gambar 4.2	Normal <i>Probability Plot</i>	68
Gambar 4.3	Hasil <i>Scatterplot</i>	69
Gambar 5.1	Model Hasil Akhir.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil *output SPSS for windows versi 26.0*