

TESIS

**PENGARUH PERSONALISASI LAYANAN, STABILITAS
SISTEM DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN
DIGITAL BANK KALSEL CABANG UTAMA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)

Oleh:

**MAISARAH
NIM. 2420420320005**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
BANJARMASIN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH PERSONALISASI LAYANAN, STABILITAS SISTEM DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK KALSEL CABANG UTAMA

Oleh:

MAISARAH

2420420320005

Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis
Pada Tanggal 20 Juli 2026

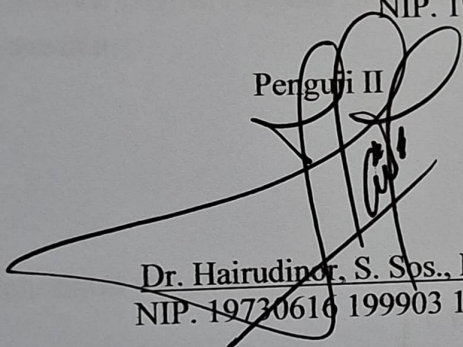
Menyetujui,
Penguji I



Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

NIP. 19760413 200012 1 002

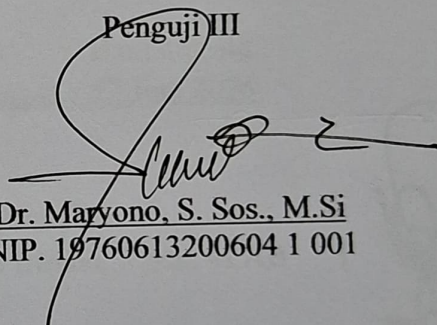
Penguji II



Dr. Hairudinor, S. Sos., MM

NIP. 19730616 199903 1 003

Penguji III



Dr. Maryono, S. Sos., M.Si

NIP. 19760613200604 1 001

Diketahui,

Koordinator
Magister Administrasi Bisnis



Dr. Hairudinor, S. Sos., MM

NIP. 19730616 199903 1 003

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

NIP. 19710420 199903 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Brigadir Jenderal H. Hasan Basri Banjarmasin 70123
Telepon/Fax. : (0511) 3304595-3304968

BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN TESIS

Hari ini, Jumat, Tanggal: Dua Belas, Bulan: Juni, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Enam, Semester Genap tahun 2025/2026, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 1822/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 09 Juni 2026.

b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Maisarah
N I M : 2420420320005
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 10.00 dan Selesai Jam: 12.05 WITA
Tempat : Gedung Pascasarjana ULM Lantai 3 Ruang 305
Nilai : 84, dengan konversi huruf: (A)
Dinyatakan : (Lulus / Tidak Lulus)

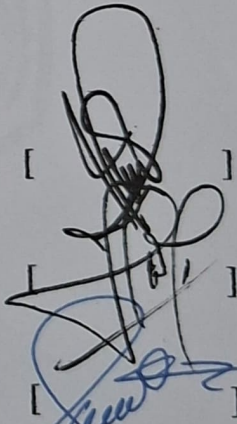
Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

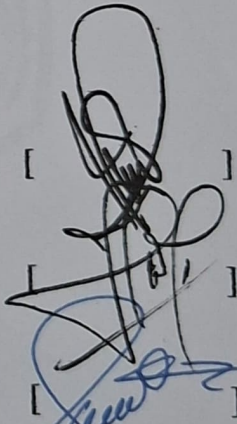
Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 12 Juni 2026

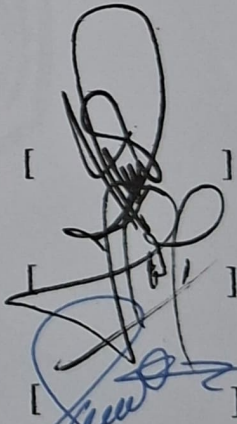
Mahasiswa yang diuji,

(Maisarah)

Dewan Penguji:

1. Penguji I : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB []

2. Penguji II : Dr. Hairudinor, S.Sos., MM []

3. Penguji III : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si []

Mengetahui & Membenarkan:
Koordinator

Dr. Hairudinor, S.Sos., MM

NIP. 19730616 199903 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 003/UN8.4/MAB/2026

Sertifikat ini diberikan kepada:

MAISARAH

NIM. 2420420320005

Dengan Judul Tesis:

“Pengaruh Personalisasi Layanan, Stabilitas Sistem dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Kalsel Cabang Utama”

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$ dan dinyatakan bebas plagiasi

Banjarmasin, 15 Juli 2026

Koordinator MAB



Dr. Hainudinor, S.Sos, MM
NIP. 197306161999031003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan Judul “Pengaruh Personalisasi Layanan, Stabilitas Sistem dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Kalsel Cabang Utama”, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S2) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah. S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Koordinator Prodi Magister Administrasi Bisnis Program Pasca Sarjana Universitas Lambung Mangkurat, sekaligus selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan arahan, bantuan, saran dan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bantuan, saran dan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan arahan, bantuan, saran dan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh dosen pengajar, staf akademik Program Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
7. Keluarga dan teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang ikut membantu dan memotivasi dalam penyusunan tugas akhir.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya

Banjarmasin, Juni 2026

Penulis

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan
kepada pemberi cinta tak terbatas:
Suami dan Ananda

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis tesis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah 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 di publikasikan 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, Juni 2026
Yang membuat pernyataan,

Maisarah
NIM: 2420420320005

ABSTRAK

Maisarah, 2420420320005, 2026. Pengaruh Personalisasi Layanan, Stabilitas Sistem dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Kalsel Cabang Utama. Pembimbing: Setio Utomo.

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Kalsel. Nasabah yang puas cenderung lebih loyal dan bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pangsa pasar bank yang luas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh personalisasi layanan, stabilitas sistem dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Kalsel Cabang Utama.

Penelitian ini dilakukan di Bank Kalsel Cabang Utama yang berada di Jalan Lambung Mangkurat No.7, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data dan analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan personalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Kalsel Cabang Utama. Ada pengaruh signifikan stabilitas sistem terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Kalsel Cabang Utama. Ada pengaruh signifikan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Kalsel Cabang Utama. Ada pengaruh personalisasi layanan, stabilitas sistem dan citra perusahaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Kalsel Cabang Utama.

Kata kunci: Personalisasi layanan, stabilitas sistem, citra perusahaan dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

Maisarah, 2420420320005, 2026. *The Effect of Service Personalization, System Stability, and Corporate Image on Customer Satisfaction of Digital Services Users at Bank Kalsel's Main Branch.* Supervisor: Setio Utomo.

Customer satisfaction is an important indicator reflecting the quality of service provided by Bank Kalsel. Satisfied customers tend to be more loyal and willing to recommend the service to others, which in turn can increase the bank's market share. This study aims to analyze the effect of service personalization, system stability, and corporate image on customer satisfaction of digital services users at Bank Kalsel's Main Branch.

This study was conducted at Bank Kalsel's Main Branch located at Jalan Lambung Mangkurat No. 7, Kertak Baru Ilir, Banjarmasin Tengah District, Banjarmasin City, South Kalimantan. A questionnaire was used for data collection, and multiple linear regression analysis was used to test the hypotheses.

The results of the study indicate that there is a significant influence of service personalization on customer satisfaction of digital services users of Bank Kalsel Main Branch. There is a significant influence of system stability on customer satisfaction of digital services users of Bank Kalsel Main Branch. There is a significant influence of corporate image on customer satisfaction of digital services users of Bank Kalsel Main Branch. There is a simultaneous influence of service personalization, system stability and corporate image on customer satisfaction of digital services users of Bank Kalsel Main Branch.

Keywords: *Service personalization, system stability, corporate image, and customer satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	i
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Landasan Teori	17
2.1.1. Perilaku Konsumen	17
2.1.2. Perbankan	19
2.1.3. Personalisasi Layanan	22
2.1.4. Stabilitas Sistem	25
2.1.5. Citra Perusahaan	27
2.1.6. Kepuasan Nasabah	32
2.1.7. Pengguna Layanan Digital	38
2.2. Penelitian Terdahulu	40
2.3. Model Penelitian	48
2.4. Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1. Pendekatan Penelitian	55
3.2. Tipe Penelitian	55
3.3. Lokasi Penelitian	56
3.4. Jenis dan Sumber Data	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data	56
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	57
3.7. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	58
3.8. Teknik Analisis Data	63
BAB IV HASIL PENELITIAN	69
4.1. Hasil Penelitian	69
4.1.1. Profil Responden	69
4.1.2. Hasil Statistik Deskriptif	72
4.1.2.1. Deskriptif Variabel Personalisasi layanan (X ₁)	73

4.1.2.2. Deskriptif Variabel Stabilitas Sistem (X_2).....	74
4.1.2.3. Deskriptif Variabel Citra perusahaan (X_3)	75
4.1.2.4. Deskriptif Variabel Kepuasan nasabah (Y)	76
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	77
4.3. Uji Asumsi Klasik	80
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	84
4.5. Uji Kelayakan Model.....	85
4.6. Pengujian Hipotesis t-test	87
BAB V PEMBAHASAN	90
5.1. Deskriptif Variabel	90
5.2. Pengaruh Antar Variabel	98
5.3. Implikasi Hasil.....	103
5.4. Keterbatasan Penelitian	104
BAB VI PENUTUP	106
6.1. Kesimpulan	106
6.2. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENELITI	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1.	Jumlah Penabung di Bank Kalsel Cabang Utama Tahun 2022-2024....	3
Tabel 1.2.	Penghargaan dan Sertifikat Bank Kalsel Tahun 2025	10
Tabel 1.3.	Data Pekerjaan Responden	13
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1.	Definisi Operasional	61
Tabel 4.1.	Umur Responden	69
Tabel 4.2.	Jenis Kelamin Responden.....	70
Tabel 4.3.	Jenjang Pendidikan Responden	70
Tabel 4.4.	Lama Menjadi Nasabah	71
Tabel 4.5.	Statistik Deskriptif Personalisasi Layanan (X_1).....	73
Tabel 4.6.	Statistik Deskriptif Stabilitas Sistem (X_2)	74
Tabel 4.7.	Statistik Deskriptif Citra Perusahaan (X_3).....	75
Tabel 4.8.	Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y)	76
Tabel 4.9.	Uji Validitas Variabel Personalisasi Layanan (X_1).....	77
Tabel 4.10.	Uji Validitas Variabel Stabilitas Sistem (X_2)	78
Tabel 4.11.	Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X_3).....	78
Tabel 4.12.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	79
Tabel 4.13.	Uji Reliabilitas Data	79
Tabel 4.14.	Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.15.	<i>Durbin-Watson</i> Statistik	82
Tabel 4.16.	Analisis Regresi Linier Berganda	84
Tabel 4.17.	Uji F	85
Tabel 4.18.	Koefisien Determinasi	86
Tabel 4.19.	Uji t	87

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 2.1.	Model Penelitian	50
Gambar 4.1.	Grafik Scatterplot.....	81
Gambar 4.2.	Grafik Normal P-P of Regression Standardized Residual	83
Gambar 4.3.	Grafik Histogram	83

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	112
Lampiran 2	Skor Jawaban Responden	116
Lampiran 3	Hasil Output SPSS	131
Lampiran 4	Uji r Tabel ($\alpha = 5\%$).....	140
Lampiran 5	Uji F Tabel ($\alpha = 5\%$).....	141
Lampiran 6	Uji t Tabel ($\alpha = 5\%$).....	142
Lampiran 7	Biodata	143