

**TESIS**

**PENGARUH DIGITALISASI PRODUK LAYANAN AKSEL BY  
BANK KALSEL TERHADAP LOYALITAS NASABAH DIMEDIASI  
KEPUASAN NASABAH BANK KALSEL CABANG UTAMA**

**Digunakan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)**

Oleh :

**DEA SILVANA RACHMAWATI**

**NIM. 2220420320001**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINITRASI BISNIS  
BANJARMASIN  
2025**

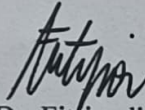
## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

### PENGARUH DIGITALISASI PRODUK LAYANAN AKSEL BY BANK KALSEL TERHADAP LOYALITAS NASABAH DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH BANK KALSEL CABANG UTAMA

Oleh:  
**DEA SILVANA RACHMAWATI**  
2220420320001

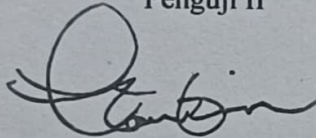
Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis  
Pada Tanggal 14 Juli 2025

Menyetujui,  
Penguji I



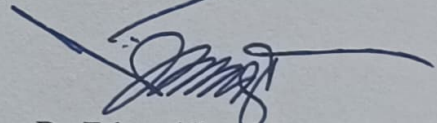
Dr. Fittiyadi M.Si  
NIP. 19670113 199403 1 001

Penguji II



Dr. Tomi Oktavianor., M.Soc, Sc  
NIP. 19671005 199702 1 001

Penguji III



Dr. Taharuddin., S.Sos, MM  
NIP. 19740110 200003 1 001

Diketahui,

Koordinator  
Magister Administrasi Bisnis



Prof. Dr. H. Mairudinor, S. Sos., MM  
NIP. 19750616 199903 1 003

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001



Hari ini, Kamis, Tanggal: 03, Bulan: Juli, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Lima, Semester Genap tahun 2024/2025, bahwa:

- a. Dewan Penguji yang ditugaskan oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 3599/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 30 Juni 2025.
- b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Dea Silvana Rachmawati  
N I M : 2220420320001  
Program Studi : Magister Administrasi Bisnis  
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 14.00 dan Selesai Jam: 16.00 WITA  
Tempat : Gedung Pascasarjana Lantai 3  
Nilai : 80, 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 : 03 Juli 2025

Mahasiswa yang diuji,

(Dea Silvana Rachmawati)

Dewan Penguji:

1. Pembimbing: Dr. Fitriyadi, M.Si

2. Penguji I : Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc

3. Penguji II : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

Mengetahui:  
Koordinator MAB,

Prof. Dr. Haiuddinor, S.Sos., MM  
NIP. 197306161999031003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan tesis yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Aksel by Bank Kalsel terhadap loyalitas nasabah dimediasi kepuasan nasabah pada bank Kalsel cabang utama." ini dapat diselesaikan. Tesis ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S2) di Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini:

1. Prof. Dr. Ahmad, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi., S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos, M.M. selaku Koordinator Program Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Dr. Fitriyadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, masukan dan saran yang membangun dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik;

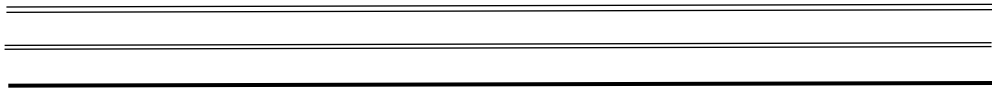
5. Dr. Tomi Oktavianor., M.Soc, Sc selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan ilmu dan saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik;
6. Dr. Taharuddin., S.Sos, MM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan ilmu dan saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik;
7. Seluruh Dosen Program Studi Magister Administrasi Bisnis FISIP Universitas Lambung Mangkurat;
8. Orang tua, Suami (Luthfi Rahman) yang selalu mendukung baik secara moriil dan materiil serta seluruh keluarga dan anak-anak (Alisha Ayudia Rahman & Aluna Afifah Rahman yang bersedia dibagi kasih sayang dan perhatiannya selama proses pengerjaan tesis ini;
9. Seluruh rekan kerja Bank Kalsel Kantor Pusat dan Cabang Utama yang telah membantu dan berkontribusi dalam penelitian ini serta menjadi lokasi penelitian;
10. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Angkatan Tahun 2022 Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat;
11. Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat;

Banjarmasin, Juli 2025

Penulis,

## **PERSEMBAHAN**

**Tulisan ini didedikasikan untuk pengembangan produk layanan khususnya pada bidang divisi dana dan digital banking program digitalisasi perbankan Bank Kalsel**



## ABSTRAK

**Dea Silvana Rachmawati, 222042320001, 2025.** Pengaruh Digitalisasi Produk Layanan Aksel By Bank Kalsel terhadap loyalitas nasabah dimediasi kepuasan nasabah pada bank Kalsel cabang utama, dibawah bimbingan Fitriyadi.

Tujuan Penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung Digitalisasi Pelayanan, loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *kuantitatif* dengan metode *PLS-SEM* menggunakan analisis *evaluasi outer model* dan *evaluasi inner model*. Pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner dengan memanfaatkan *Google Form*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna Bank Kalsel di Cabang Utama Banjarmasin, dengan jumlah 150 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Pelayanan, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sementara pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah secara tidak langsung juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

*Dea Silvana Rachmawati, 222042320001, 2025 The Influence of Digitalization of Service Products Aksel By Bank Kalsel on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction at Bank Kalsel Main Branch, under the guidance of Fitriyadi.*

*The objective of this study is to examine and analyze both the direct and indirect effects of banking digitalization on customer loyalty, with customer satisfaction as a mediating variable. This research employs a quantitative approach using the PLS-SEM method, incorporating both outer model and inner model evaluations. Data were collected through the distribution of questionnaires via Google Forms. The population of this study consists of customers of Bank Kalsel at the Main Branch in Banjarmasin, with a total of 150 respondents selected using purposive sampling techniques.*

*The results of this study indicate that banking digitalization and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. Furthermore, the indirect effect of banking digitalization on customer loyalty, mediated by customer satisfaction, also shows a positive and significant influence.*

*Keywords: Banking digitalization, customer loyalty, customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>BERITA ACARA UJIAN TESIS</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	21
1.3 Tujuan Penelitian .....	21
1.4 Manfaat Penelitian .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	23
2.1 Landasan Teori .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	43
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	54
3.1 Pendekatan Penelitian .....	54
3.2 Desain Penelitian .....	54
3.3 Lokasi Penelitian .....	55
3.4 Populasi, besar sampel dan Teknik Sampling .....	55
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.6 Teknik Analisis Data .....	60
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	60
3.6.2. <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	61
3.6.3. Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran) .....	62
3.6.4. Evaluasi Inner Model (Model Struktural) .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	68
4.1 Profil Responden .....	68
4.2 Deskriptif Variabel .....	70
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	75
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL</b> .....	90
5.1 Pembahasan .....	90
5.1.1 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ....	90
5.1.2 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	91
5.1.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	92
5.1.4 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap loyalitas dimediasi yang Kepuasan Nasabah .....	93

5.2 Implikasi Penelitian .....	94
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	97
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
6.1 Kesimpulan .....	98
6.2 Saran .....	99
1. Akademis.....	99
2. Praktis.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Data Transaksi Keungan Digital di Indonesia. ....	2
1.2 Perbedaan Digitalisasi Pelayanan dan Bank Digital .....	5
1.3 Data Nasabah Pengguna Digitalisasi Pelayanan di Bank Kalsel.....	11
1.4 Data Kepuasan Nasabah Melalui Aplikasi SIP .....	12
1.5 Data Keluhan Nasabah.....	13
1.6 Data Jumlah ASN Pemprov Kal-sel .....	15
2.1 Penelitian Hasil Penelitian Terdahulu.....	43
3.1 Tabel Operasional .....	58
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	69
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aksel .....	69
4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Digitalisasi Pelayanan</i> .....	70
4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Loyalitas Nasabah</i> .....	73
4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan <i>Nasabah</i> .....	74
4.8 Nilai Standardized Loading Factor .....	78
4.9 Nilai Standardized Loading Factor setelah Eliminasi.....	79
4.10 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	81
4.11 Nilai Cross Loading .....	82
4.12 Nilai Composite Reliability .....	83
4.13 Nilai Path Coefficient .....	84
4.14 Nilai <i>Spesific Indirect Effects</i> .....	85
4.15 Nilai R Square.....	86
4.16 Nilai Goodness of Fit (GOF) .....	87
4.17 F Sqaure .....	88
4.18 Nilai Q <sup>2</sup> Predictive Relevance.....	88

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Volume Transaksi .....	17
1.2 Nilai Transaksi .....	18
2.1 Model Penelitian .....	53
4.1 Nilai <i>Standardized Loading Factor</i> .....	77
4.2 Nilai <i>Standardized Loading Factor</i> setelah eliminasi.....	79

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	104
Lampiran 2 Hasil Responden .....	107
Lampiran 3 Hasil Olah Data PLS.....	110
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	118
Lampiran 5 Aplikasi Aksel By Bank Kalsel .....	119
Profil Peneliti .....	120