

TESIS

**PENGARUH DIGITAL *MARKETING* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH YANG
DIMEDIASI OLEH CITRA PERUSAHAAN PADA
BANK KALSEL CABANG MARABAHAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2)

Oleh :

TRI UTAMI

NIM: 2320420320009



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

2025

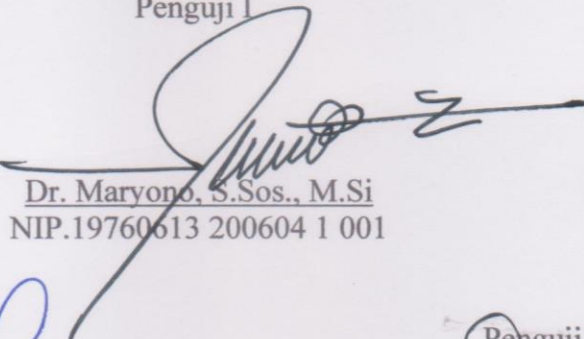
LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH YANG DIMEDIASI OLEH CITRA PERUSAHAAN PADA BANK KALSEL CABANG MARABAHAN

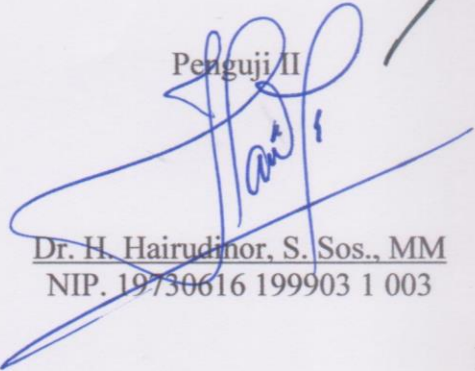
Oleh:
TRI UTAMI
NIM 2320420320009

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

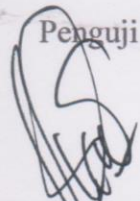
Menyetujui,
Penguji I


Dr. Maryono, S.Sos., M.Si
NIP.19760613 200604 1 001

Penguji II

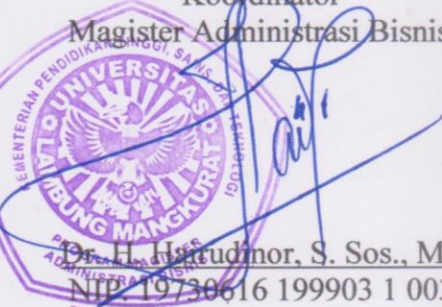


Dr. H. Hairudinor, S. Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003

Penguji III


Dr. Setio Utomo., S.Sos, M.AB
NIP. 19760413 200012 1 002

Diketahui,

Koordinator
Magister Administrasi Bisnis



Dr. H. Hairudinor, S. Sos., MM
NIP. 19730616 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, Selasa, Tanggal: 08, 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: 3736/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 05 Juli 2025.
- b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Tri Utami
N I M : 2320420320009
Program Studi : Magister Administrasi Bisnis
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 14.00 dan Selesai Jam: 16.00 WITA
Tempat : Gedung Pascasarjana Lantai 3 Ruang 305
Nilai : 81 , dengan konversi huruf: (A)
Dinyatakan : (Lulus / ~~Fidak Lulus~~)

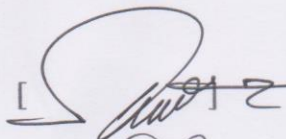


Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 08 Juli 2025


Mahasiswa yang diuji,

(Tri Utami)

Dewan Penguji:

1. Penguji I : Dr. Maryono, S.Sos., M.Si []
2. Penguji II : Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos., MM []
3. Penguji III : Dr. Setio Utomo., S.Sos, M.AB []

Mengetahui
Koordinator MAB,



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahman, hidayah, dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tak lupa pula, shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi teladan bagi umat manusia dalam segala aspek kehidupan.

Tesis ini merupakan hasil dari upaya penelitian dan eksplorasi penulis tentang *Digital Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah yang dimediasi oleh Citra Perusahaan Pada Bank Kalsel Cabang Marabahan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister (S2) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

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

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Dr. Hairudinor., S.Sos., MM Selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
4. Dr. Maryono., S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
5. Dr. Setio Utomo., S.Sos., M.AB. Selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen dan rekan-rekan Mahasiswa Angkatan tahun 2023 Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
7. Orang Tua, saudara dan semua keluarga yang selalu mendukung dan memberikan motivasi agar tesis dan perkuliahan ini dapat selesai.
8. Semua pihak yang turut serta memberikan dorongan serta semangat dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam materi maupun penyajian tesis ini, maka pengembangan dan penyempurnaan tesis ini akan sangat berguna bagi kita semua. Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, Juli 2025

Tri Utami

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada

Pemberi cinta tak terbatas:

Ayah dan Ibu

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, Juli 2025

Yang Membuat pernyataan



Tri Utami

ABSTRAK

Tri Utami, 2320420320009, 2025. Pengaruh *Digital Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah yang dimediasi oleh Citra Perusahaan Pada Bank Kalsel Cabang Marabahan, di bawah bimbingan Maryono.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh signifikan pengaruh *digital marketing* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dimediasi oleh citra perusahaan pada Bank Kalsel Cabang Marabahan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe eksplanatory dan menggunakan metode analisis data SmartPLS. Dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner kepada nasabah Bank Kalsel Cabang Marabahan dengan sampel sebanyak 100 responden.

Hasil pengujian ini membuktikan *digital marketing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Digital marketing*, dan kualitas pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. *Digital marketing* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah melalui citra perusahaan.

Kata Kunci: *Digital Marketing*, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Tri Utami, 2320420320009, 2025. *The Influence of Digital Marketing and Service Quality on Customer Satisfaction Mediated by Corporate Image at Bank Kalsel Marabahan Branch, under the guidance of Maryono.*

This study aims to test and analyze the significant influence of digital marketing and service quality on customer satisfaction mediated by corporate image at Bank Kalsel Marabahan Branch.

This study uses a quantitative research method with an explanatory type and uses the SmartPLS data analysis method. By collecting data through distributing questionnaires to customers of Bank Kalsel Marabahan Branch with a sample of 100 respondents.

The results of this study prove that digital marketing does not have a significant effect on customer satisfaction, while service quality and company image have a significant effect on customer satisfaction. Digital marketing and service quality have a significant effect on company image. Digital marketing and service quality have a significant effect on customer satisfaction through company image.

Keywords: *Digital Marketing, Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Perilaku Konsumen	21
2.1.3 <i>Digital Marketing</i>	26
2.1.4 Kualitas Pelayanan	34
2.1.5 Kepuasan Nasabah	38
2.1.6 Citra Perusahaan.....	42
2.2 Penelitian Terdahulu.....	46
2.3 Hipotesis	53
2.4 Model Penelitian.....	61
BAB III METODE PENELITIAN	63
3.1 Pendekatan Penelitian.....	63
3.2 Desain Penelitian	63
3.3 Lokasi Penelitian	63
3.4 Populasi, Besar Sample dan Teknik Sampling.....	64
3.5 Definisi Operasional Variabel	65
3.6 Teknik Pengumpulan Data	71
3.7 Teknik Analisa Data	72
3.7.1 Skala Pengukuran.....	72
3.7.2 Uji Validitas	73
3.7.3 Uji Reliabilitas	73
3.7.4 <i>Analisa outer model</i>	73
3.7.5 <i>Analisa inner model</i>	74
3.7.6 Statistik Deskriptif	75
3.7.7 Alat Uji Hipotesis.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN	77
4.1 Profil Responden	77
4.1.1 Usia Responden.....	77

4.1.2	Jenis Kelamin Responden	78
4.1.3	Pendidikan Responden	79
4.1.4	Jenis Pekerjaan Responden	79
4.2	Deskriptif Variabel	80
4.2.1	Deskriptif Variabel <i>Digital Marketing</i>	81
4.2.2	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	86
4.2.3	Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	91
4.2.4	Deskriptif Variabel Citra Perusahaan.....	95
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis.....	99
4.3.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> Struktural Ke 1	99
4.3.2	<i>Covergent Validity</i> Struktural ke 1.....	101
4.3.3	<i>Discriminant validity</i> Struktural Ke 1	104
4.3.4	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Model Struktural 1.....	107
4.3.5	<i>Composite reliability</i> Struktural Ke 1	107
4.3.6	Evaluasi <i>Outer Model</i> Struktural Ke-2	108
4.3.7	<i>Covergent Validity</i> Struktural ke 2.....	109
4.3.8	<i>Discriminant validity</i> Struktural Ke 2	112
4.3.9	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Model Struktural 2.....	115
4.3.10	<i>Composite reliability</i> Struktural Ke 2	115
4.3.11	Pengujian Inner Model.....	116
4.3.12	<i>Path Coefficients</i>	117
4.3.13	<i>Coefficient Determinan</i>	119
4.3.14	Pengujian Hipotesis.....	121
4.3.15	Pengaruh Langsung Antar Variabel	123
4.3.16	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	125
BAB V PEMBAHASAN		128
5.1	Pembahasan	128
5.2	Implikasi Hasil.....	138
5.3	Keterbatasan Penelitian	144
BAB VI PENUTUP		146
6.1	Kesimpulan.....	146
6.2	Saran	147
DAFTAR PUSTAKA		149
LAMPIRAN.....		
BIODATA PENELITI		

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Bank Kalsel Cabang Marabahan tahun 2022 – 2024.....	15
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	68
Tabel 3. 2	Skala Likert	73
Tabel 3. 3	Rentang Kategori Nilai Rata – Rata.....	76
Tabel 4. 1	Usia Responden	77
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Respon	78
Tabel 4.3	Pendidikan Reponden	79
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan Responden	79
Tabel 4.5	Rentang Mean	80
Tabel 4.6	Deskriptif Variabel Digital Marketing	81
Tabel 4.7	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4.8	Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	91
Tabel 4.9	Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	96
Tabel 4.10	Kriteria Penilaian Outer Model SmartPLS	103
Tabel 4.11	Nilai Faktor Loading	101
Tabel 4.12	Cros Loding (Descriminat Validity) Model Struktural ke 1	104
Tabel 4.13	Nilai AVE Model Struktural Ke 1	108
Tabel 4.14	Nilai composite reliability dan Cronbachs Alpha Model Struktural Ke1	112
Tabel 4.15	Nilai Faktor Loading Model Struktural Ke 2	110
Tabel 4.16	Cros Loading (Discriminat Validity) Model Struktural Ke 2 ..	112
Tabel 4.17	Nilai AVE Model Struktural Ke 2	115
Tabel 4.18	Composite reliability struktural ke 2	116
Tabel 4.19	Kriteria Penilaian Inner Model SmartPLS	117
Tabel 4.20	Path Coefficients Model Struktural Fit	119
Tabel 4.21	R Square Model Fit	120
Tabel 4.22	F Square Model Fit	120
Tabel 4.23	Nilai Path Coefficients Bootstrapping	123
Tabel 4.24	Nilai Path Coefficients Bootstrapping (Pengaruh tidak Langsung)	126

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1.1	Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Barito Kuala dari	13
Gambar 2. 1	Model Penelitian	62
Gambar 4. 1	Uji Outer Model Struktural Ke 1.....	100
Gambar 4. 2	Uji Outer Model Struktural Ke 2	109
Gambar 4. 3	Path Coefficients Model Struktural (Algoritma SmartPLS).....	118
Gambar 4. 4	Pengujian Hipotesis	122
Gambar 5. 1	Hasil Model penelitian	138

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	162
Lampiran 2	Jawaban Responden	168
Lampiran 3	Output Smart PLS	170