

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena anugerah dan hikmat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh *Reliability, Privacy and Security, Website Design, Customer Service and Support, dan Satisfaction* terhadap *Loyalty* pada Nasabah Pengguna Mandiri *Mobile Banking* di Medan” yang bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Strata Dua Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian makalah studi kasus ini sebagai berikut:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Associate Dean serta dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan mendukung dalam banyak hal selama penulis berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya dan untuk menyempurnakan makalah ini.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, CDM selaku ketua program studi Manajemen dan juga selaku dosen pembimbing kedua yang selalu membantu dan mendukung penulis ketika berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Semua dosen Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang telah mengajarkan ilmunya selama masa studi di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
4. Semua staff administrasi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang telah membantu dalam hal administrasi dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Kepada orang tua dan keluarga penulis yang telah mendukung penulis dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kepada teman-teman yang telah mendukung dan memberi semangat.
7. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung penyelesaian makalah ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan pembahasan dalam makalah ini masih jauh dari sempurna sehingga diharapkan dapat diberikan saran, kritik, dan pengarahan dari berbagai pihak untuk menyempurnakan makalah studi kasus ini. Penulis berharap makalah ini dapat berguna bagi berbagai pihak.

Surabaya, 12 Desember 2022



Eleanor

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	19
1.3 Rumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian .....	21
1.5 Manfaat .....	22
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	22
1.5.2 Manfaat Praktis .....	23
1.6 Sistematika Penulisan .....	23

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1 Tinjauan Teori .....	25
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	25
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.1.3 <i>Service Quality</i> .....	29
2.1.3.1 <i>Reliability</i> .....	30
2.1.3.2 <i>Privacy and Security</i> .....	32

2.1.3.3	<i>Website Design</i> .....	34
2.1.3.4	<i>Customer Service and Support</i> .....	36
2.2	Peneliti Terdahulu.....	38
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	40
2.3.1	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	40
2.3.2	Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	41
2.3.3	Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	42
2.3.4	Pengaruh <i>Customer Service and Support</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	43
2.3.5	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	43
2.3.6	Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	44
2.3.7	Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	45
2.3.8	Pengaruh <i>Customer Service and support</i> terhadap <i>satisfaction</i> .....	46
2.3.9	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	47
2.4	Model Penelitian.....	48
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	48
<b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	50
3.2	Populasi dan Sampel.....	51
3.2.1	Populasi.....	51
3.2.2	Sampel .....	51
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	52
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	55
3.5	Metode Analisis .....	57
3.5.1	Pengolahan Data .....	57
3.5.2	Pengujian Hipotesis .....	57
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	69
<b>BAB IV    ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Bank Mandiri .....	71
4.2	Analisis Data.....	73

4.2.1	Statistik Deskriptif .....	73
4.2.1.1	Karakteristik Responden .....	73
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia ..	74
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
4.2.1.4	Tanggapan Responden .....	76
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	85
4.2.2.1	Penjelasan Responden Terhadap <i>Reliability</i> .....	85
4.2.2.2	Penjelasan Responden Terhadap <i>Privacy and Security</i> .....	87
4.2.2.3	Penjelasan Responden Terhadap <i>Website Design</i> .	88
4.2.2.4	Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Service and Support</i> .....	90
4.2.2.5	Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	92
4.2.2.6	Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	94
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data .....	96
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data .....	98
4.2.3.2	Evaluasi <i>Outliers</i> .....	99
4.2.3.2.1	<i>Univariate Outliers</i> .....	100
4.2.3.2.2	<i>Multivariate Outliers</i> .....	101
4.2.3.3	Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	102
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori.....	102
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	103
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	104
4.2.3.5	Analisis <i>Full Structural Equation</i> .....	106
4.2.3.6	Uji Reliability .....	108
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	110

4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H <sub>1</sub> ) .....	110
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H <sub>2</sub> ) .....	111
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H <sub>3</sub> ) .....	112
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H <sub>4</sub> ) .....	112
4.2.4.5 Pengujian Hipotesis 5 (H <sub>5</sub> ) .....	113
4.2.4.6 Pengujian Hipotesis 6 (H <sub>6</sub> ) .....	114
4.2.4.7 Pengujian Hipotesis 7 (H <sub>7</sub> ) .....	115
4.2.4.8 Pengujian Hipotesis 8 (H <sub>8</sub> ) .....	115
4.2.4.9 Pengujian Hipotesis 9 (H <sub>9</sub> ) .....	116
4.3 Pembahasan .....	117
 <b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1 Simpulan .....	137
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	138
5.1.1.1 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	138
5.1.1.2 Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>Loyalty</i> ..	139
5.1.1.3 Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	140
5.1.1.4 Pengaruh <i>Customer Service and Support</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	140
5.1.1.5 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	142
5.1.1.6 Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	142
5.1.1.7 Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>Satisfaction</i> ....	143
5.1.1.8 Pengaruh <i>Customer Service and Support</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	144
5.1.1.9 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	146
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	148
5.2 Implikasi .....	149
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	149
5.2.1 Implikasi Manajerial .....	150
5.3 Rekomendasi.....	154

**DAFTAR PUSTAKA..... 156**



## DAFTAR GAMBAR

	page
Gambar 1.1 Tampilan Logo Bank Mandiri .....	5
Gambar 1.2 Performa <i>Mobile Banking</i> di Indonesia tahun 2020-2021 .	8
Gambar 1.3 Katalog Livin' Poin .....	9
Gambar 1.4 <i>Digital Innovation Award 'DIA' 2022</i> .....	10
Gambar 1.5 Bank dengan Asset Terbesar di Indonesia .....	11
Gambar 1.6 Tampilan Depan Aplikasi Livin' by Mandiri .....	13
Gambar 1.7 Tampilan Dalam Aplikasi Livin' by Mandiri .....	13
Gambar 1.8 Tampilan Promo Aplikasi Livin' by Mandiri .....	14
Gambar 1.9 Tampilan Promo Aplikasi Livin' by Mandiri .....	15
Gambar 1.10 <i>Mandiri Intelligent Assistant (MITA)</i> .....	16
Gambar 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	39
Gambar 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	48
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	60
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	74
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Gambar 4.3 Konfirmatori Analisis <i>Reliability, Privacy and Security, Website Design, dan Customer Service and Support</i> .....	103
Gambar 4.4 Konfirmatori Analisis <i>Satisfaction dan Loyalty</i> .....	105
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	106

## DAFTAR TABEL

	page
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner .....	54
Tabel 3.2 Dimensi Operasional Variabel.....	55
Tabel 3.3 Keterangan Dimensi Konstruk.....	61
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	61
Tabel 3.5 Konstruk Eksogen.....	62
Tabel 3.6 Konstruk Endogen .....	62
Tabel 3.7 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	68
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Indikator .....	76
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> .....	77
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Privacy and Security</i> ....	78
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Website Design</i> .....	80
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Service and Support</i> .....	81
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..	83
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	84
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i> .....	85
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Privacy and</i> <i>Security</i> .....	87
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Website</i> <i>Design</i> .....	88
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer</i> <i>Service and Support</i> .....	88
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer</i> <i>Satisfaction</i> .....	92



Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	94
Tabel 4.16	<i>Goodness of Fit Index</i> .....	98
Tabel 4.17	Data Uji Normalitas .....	99
Tabel 4.18	Statistik Descriptive Z-score .....	100
Tabel 4.19	<i>Mahalanobis Distance</i> .....	102
Tabel 4.20	Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Reliability, Privacy and Security, Website Design, dan Customer Service and Support</i> .....	104
Tabel 4.21	Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Satisfaction dan Loyalty</i> .....	106
Tabel 4.22	Uji Kelayakan Model.....	107
Tabel 4.23	<i>Full Structural Equation Model Regression Weight</i> .....	107
Tabel 4.24	Uji Reliabilitas .....	109
Tabel 4.25	Hasil Uji Hipotesis.....	110
Tabel 4.26	Indikator Variabel <i>Reliability</i> .....	126
Tabel 4.27	Indikator Variabel <i>Privacy and Security</i> .....	128
Tabel 4.28	Indikator Variabel <i>Website Design</i> .....	129
Tabel 4.29	Indikator Variabel <i>Customer Service and Support</i> .....	130
Tabel 4.30	Indikator Variabel <i>Satisfaction</i> .....	133
Tabel 4.31	Indikator Variabel <i>Loyalty</i> .....	134
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis .....	150
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial .....	153

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) .....	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN.....	E-1

