

**Pengaruh *M-Banking Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty*, Dengan Peran
Mediasi Kepuasan Penggunaan M-Banking pada Nasabah Prioritas
BRI Cabang Padang**

THESIS



Dibuat oleh:

**Rezki Rifai
2020522069**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

**Pengaruh *M-Banking Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty*, Dengan Peran
Mediasi Kepuasan Penggunaan M-Banking pada Nasabah Prioritas
BRI Cabang Padang**

THESIS

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Pada
Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas



Dibuat oleh:

**Rezki Rifai
2020522069**

Pembimbing:

Dr. Syafrizal, SE, M.Si

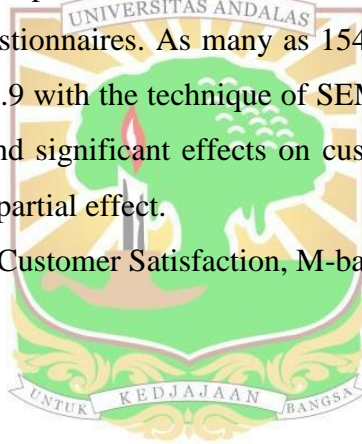
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

The Effect of M-Banking Service Quality on Customer Loyalty, With the Mediation Role of Satisfaction with the Use of M-Banking on Priority Customers of BRI Padang Branch

ABSTRACT

In this decade, mobile banking applications greatly facilitate customers to make transactions and enjoying banking services without having to visit branch offices, in which it can conducted anywhere. This paper aims to evaluate the direct and indirect effect of m-banking service quality on customer loyalty through mediating contribution of customer satisfaction. For the technique of sampling, this paper has used purposive with two criteria. In the distribution process, online method by assisting g-form questionnaires. As many as 154 completes questionnaires returned, then analyzed by Smart PLS 4.0.9 with the technique of SEM. Results indicated that M-banking service quality has a positive and significant effects on customer loyalty and satisfaction, then success in the mediating test by partial effect.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, M-banking Service Quality.



**Pengaruh *M-Banking Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty*, Dengan Peran Mediasi
Kepuasan Penggunaan M-Banking pada Nasabah Prioritas BRI Cabang Padang**

ABSTRAK

Pada dekade ini, aplikasi mobile banking sangat memudahkan nasabah untuk bertransaksi dan menikmati layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang yang dapat dilakukan dimana saja. Tulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas layanan m-banking terhadap loyalitas nasabah melalui kontribusi mediasi kepuasan nasabah. Untuk teknik pengambilan sampel, makalah ini menggunakan purposive dengan dua kriteria. Dalam proses penyebarannya, metode online dengan bantuan kuesioner g-form. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 154 lengkap, kemudian dianalisis dengan Smart PLS 4.0.9 dengan teknik SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan M-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah, selanjutnya keberhasilan dalam uji mediasi secara parsial berpengaruh.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan M-banking.

