

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN  
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIATOR  
(Studi kasus pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading)**

**TESIS**

**RIFANY CAHYA SALADIKA  
13190006**



**PROGRAM STUDI STRATA 2 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN  
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIATOR  
(Studi kasus pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading)**

**TESIS**

**RIFANY CAHYA SALADIKA  
13190006**



**TESIS INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 2 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI  
MEDIATOR**

**(Studi kasus pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari Tesis yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, September 2021  
Yang membuat pernyataan



**Rifany Cahya Saladika**  
NPK. 13190006

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tesis dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIATOR**

**(Studi kasus pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Proposal Tesis ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Muhammad Anhar, S.E., M.Si., Ak., CA. dan Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM. diketahui oleh Kepala Program Studi Magister Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, September 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Muhammad Anhar, S.E.,M.Si.,Ak.,CA



Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM

Diketahui  
Kepala Program Studi Magister Manajemen



Dr. H. Supriyatin SY, MM

## HALAMAN PENGESAHAN

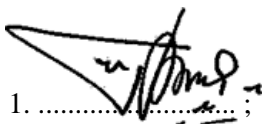
Tesis dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI  
MEDIATOR**

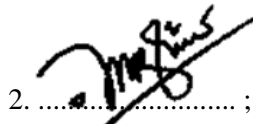
**(Studi kasus pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading)**

telah diuji dalam suatu sidang Tesis yang diselenggarakan oleh Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 21 September 2021 dengan nilai **A**.

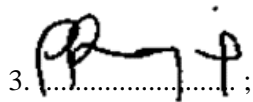
### Panitia Ujian Tesis

1.  ;

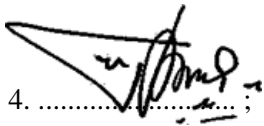
Dr. H. Supriyatn SY, MM  
(Kepala Program Studi Magister Manajemen)

2.  ;

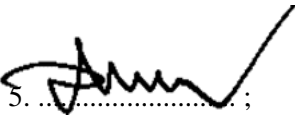
Dr. Muhammad Anhar, SE., M.Si., Ak., CA  
(Pembimbing I)

3.  ;

Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM  
(Pembimbing II)

4.  ;

Dr. H. Supriyatn SY, MM  
(Penguji I)

5.  ;

Dr. Indra Sakti, SE., MM  
(Penguji II)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini saya sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Anhar, SE., M.Si., Ak., CA dan Ibu Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tesis.
2. Bapak Dr. H. Supriyatin SY, MM dan Bapak Dr. Indra Sakti, SE., MM selaku dosen penguji tesis.
3. Orangtua, Ayah dan Ibu yang selalu memberikan dorongan bagi penulis.
4. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan.
5. Teman-teman Magister Manajemen STEI Angkatan 2019 yang selalu memotivasi sampai penulis bias menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam penyempurnaan tesis ini.

Jakarta, September 2021



**Rifany Cahya Saladika**  
NPK 13190006

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifany Cahya Saladika  
NPM : 13190006  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non- exclusive Royalty-Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul:

### **PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIATOR**

**(Studi kasus pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : September 2021

Yang menyatakan,



Rifany Cahya Saladika

Nama : Rifany Cahya Saladika NPM : 13190006 Program Studi : Magister Manajemen	Dosen Pembimbing: Dr. Muhammad Anhar, SE, M.Si.,Ak., CA Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM
<b>PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIATOR (Studi kasus pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading)</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas sistem terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kualitas informasi terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kualitas sistem terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah, pengaruh kualitas informasi terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah dan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah pada PT. Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading.</p> <p>Metoda yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metoda survei yang bersifat asosiatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dan menganalisis data dengan mencari pendapat dari subjek yang diteliti dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pengaruh antara variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah PT Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading yang jumlahnya tidak bisa diketahui secara tepat. Jenis pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah teknik <i>Non Probability Sampling</i>, Dalam penelitian ini, peneliti menentukan sampel sejumlah 100 responden nasabah PT Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading. Menurut Widayat (2014:62) besarnya sampel minimum untuk penelitian yang bersifat deskriptif yaitu sebanyak 100 sampel. Data primer yang diperoleh diolah dengan menggunakan WarpPLS 7.0. Analisis statistik data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif data, analisis <i>outer model</i>, analisis <i>inner model</i> dan pengujian hipotesis.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) Kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, (4). Kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, (5). Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, (6). Kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, (7). Kepuasan nasabah tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, (8). Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, (9). Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, (10). Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.</p>	
<b>Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah</b>	



Name : Rifany Cahya Saladika NPM : 13190006 Study Program : Master of Management	Supervisor : Dr. Muhammad Anhar, SE.,M.Sc.,Ak.,CA Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM
--	---

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION AND SERVICES ON LOYALTY  
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATOR  
(Case study at PT. Bank KB Bukopin Kelapa Gading Branch)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine and identify the effect of system quality on customer satisfaction, the effect of information quality on customer satisfaction, the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of system quality on customer loyalty, the effect of information quality on customer loyalty, the effect of service quality on customer loyalty, the effect of customer satisfaction on customer loyalty, the effect of system quality on loyalty through customer satisfaction, the effect of information quality on loyalty through customer satisfaction and the effect of service quality on loyalty through customer satisfaction at PT. Bank KB Bukopin Kelapa Gading Branch.*

*The method used in this research is an associative survey method with a quantitative descriptive approach. Collecting data and analyzing data by seeking opinions from the subjects studied by using a questionnaire to determine the influence between the variables studied. The population in this study are all customers of PT Bank KB Bukopin Kelapa Gading Branch whose numbers cannot be known precisely. The type of sampling chosen in this study is the Non Probability Sampling technique. In this study, the researchers determined a sample of 100 respondents from customers of PT Bank KB Bukopin Kelapa Gading Branch. According to Widayat (2014:62) the minimum sample size for descriptive research is 100 samples. The primary data obtained were processed using WarpPLS 7.0. Statistical analysis of the data in this study are descriptive data analysis, outer model analysis, inner model analysis and hypothesis testing.*

*The results of this study indicate that: (1) System quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) Information quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) Service quality has no positive effect on customer satisfaction, (4). The quality of the system does not have a positive effect on customer loyalty, (5). Information quality has no positive effect on customer loyalty, (6). Service quality has no positive effect on customer loyalty, (7). Customer satisfaction does not have a positive effect on customer loyalty, (8). System quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, (9). Information quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction (10). Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.*

***Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty***

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	<b>ii</b>
<b>Pernyataan Keaslian Tesis</b> .....	<b>iii</b>
<b>Persetujuan Pembimbing</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vi</b>
<b>Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9

### **BAB II PENDAHULUAN**

2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	14
2.2.2 Sistem Informasi .....	15
2.2.2.1 Pengertian Sistem Informasi .....	15
2.2.2.2 Komponen Sistem Informasi .....	16
2.2.2.3 Sumber Daya Sistem Informasi .....	17
2.2.2.4 Kegiatan Dasar Sistem Informasi .....	17
2.2.2.5 Tingkatan Dalam Sistem Informasi .....	18
2.2.2.6 Sistem Informasi Manajemen .....	20
2.2.2.7 Definisi Keberhasilan Sistem Informasi .....	21

2.2.2.8 Model DeLone dan McLean .....	21
2.2.3 Kualitas Sistem .....	25
2.2.4 Kualitas Informasi .....	27
2.2.5 Kualitas Layanan .....	29
2.2.6 Kepuasan Nasabah .....	33
2.2.7 Loyalitas Nasabah .....	37
2.3 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	40
2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah .....	40
2.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah .....	40
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	40
2.3.4 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Loyalitas Nasabah .....	41
2.3.5 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Loyalitas Nasabah .....	42
2.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	42
2.3.7 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	43
2.3.8 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah .....	43
2.3.9 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah .....	44
2.3.10 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah .....	44
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	45
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian .....	45

### **BAB III METODA PENELITIAN**

3.1 Strategi Penelitian .....	47
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
3.2.1 Populasi Penelitian .....	47
3.2.2 Sampling dan Sampel Penelitian .....	48
3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	49
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	50
3.4.1 Variabel Penelitian .....	50
3.4.2 Instrumen Penelitian .....	52

3.5 Metoda Analisis Data .....	53
3.5.1 Metoda Pengolahan Data .....	53
3.5.2 Metoda Penyajian Data .....	54
3.5.3 Analisis Statistik Data .....	54
3.5.3.1 Analisis Deskriptif Data .....	55
3.5.3.2 Analisis <i>Outer Model</i> .....	55
3.5.3.3 Analisis <i>Inner Model</i> .....	56
3.5.3.4 Pengujian Hipoteis .....	57

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Diskripsi Subjek Penelitian (PT. Bank KB Bukopin, Tbk) .....	60
4.2 Deskripsi Responden .....	61
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Transaksi .....	63
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	63
4.3 Hasil Pengukuran Variabel .....	64
4.4 Analisis <i>Outer Model</i> .....	66
4.4.1 Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	66
4.4.2 Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ) .....	67
4.4.3 Uji Reliabilitas .....	69
4.5 Analisis <i>Inner Model</i> .....	69
4.5.1 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	69
4.5.2 Penilaian <i>Goodness of Fit</i> (GoF) .....	70
4.5.3 Pengujian Hipotesis .....	71
4.6 Temuan Hasil Penelitian .....	75
4.6.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah .....	75
4.6.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah .....	76
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	76
4.6.4 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Loyalitas Nasabah .....	77
4.6.5 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Loyalitas Nasabah .....	77

4.6.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	77
4.6.7 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	78
4.6.8 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah .....	78
4.6.9 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah .....	79
4.6.10 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah .....	79

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	81
5.2 Saran .....	82
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	83
DAFTAR REFERENSI .....	85

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sumber Daya Sistem Informasi .....	17
Gambar 2.2 Kegiatan Dasar Sistem Informasi .....	18
Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi .....	22
Gambar 2.4 Model DeLone dan McLean yang diperbaharui (2015) .....	25
Gambar 2.5 Kerangka Konseptual Penelitian .....	46
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Gambar 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	62
Gambar 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
Gambar 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Transaksi .....	63
Gambar 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert .....	50
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel (O-Var) .....	52
Tabel 4.1 Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Sistem .....	64
Tabel 4.2 Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Informasi .....	64
Tabel 4.3 Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Layanan .....	65
Tabel 4.4 Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Nasabah .....	65
Tabel 4.5 Hasil Pengukuran Variabel Loyalitas Nasabah .....	66
Tabel 4.6 Hasil Validitas Konvergen <i>Loading Factor</i> .....	67
Tabel 4.7 Hasil Validitas Diskriminan <i>Cross Loading Factor</i> .....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
Tabel 4.10 Model Fit and Quality Indices .....	70
Tabel 4.11 T-Ratios for Path Coefficients dan P-Values .....	71
Tabel 4.12 Indirect Effects for Paths With 2 Segments .....	74