

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STRATEGI PEMASARAN, *DIGITAL  
MARKETING* MELALUI KOMUNIKASI PEMASARAN SEBAGAI MEDIASI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI JCONNECT MOBILE  
BANK JATIM**



**Oleh:**

**A. DIAJENG SEKAR AYU PUTERI  
NPM: 22.2.02.90647**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STRATEGI PEMASARAN, *DIGITAL  
MARKETING* MELALUI KOMUNIKASI PEMASARAN SEBAGAI MEDIASI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI JCONNECT MOBILE  
BANK JATIM**



**Oleh:**

**A. DIAJENG SEKAR AYU PUTERI  
NPM: 22.2.02.90647**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STRATEGI PEMASARAN, *DIGITAL  
MARKETING* MELALUI KOMUNIKASI PEMASARAN SEBAGAI MEDIASI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI JCONNECT MOBILE  
BANK JATIM**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**A. DIAJENG SEKAR AYU PUTERI  
NPM: 22.2.02.90647**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STRATEGI PEMASARAN, *DIGITAL MARKETING* MELALUI KOMUNIKASI PEMASARAN SEBAGAI MEDIASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI JCONNECT MOBILE BANK JATIM**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**A. DIAJENG SEKAR AYU PUTERI  
NPM: 22.2.02.90647**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 26 April 2025**

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Prof. Dr. Triyonowati, M.Si.**

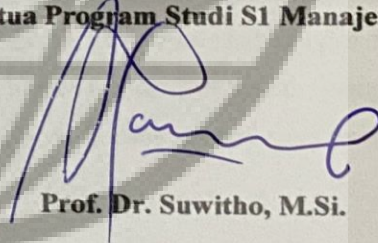
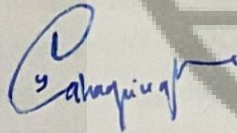
**Anggota : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M**

**2. Yesa Cahyaning Ramadhani, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

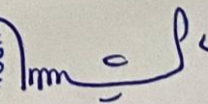
**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Yesa Cahyaning Ramadhani, S.E., M.M.**

**Prof. Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Prof. Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **A. DIAJENG SEKAR AYU PUTERI**

N.P.M : **22.2.02.90647**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STRATEGI PEMASARAN, *DIGITAL MARKETING* MELALUI KOMUNIKASI PEMASARAN SEBAGAI MEDIASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI JCONNECT MOBILE BANK JATIM**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 26 April 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 26 April 2025

Yang membuat pernyataan,



**A. Diajeng Sekar Ayu Puteri**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : A. Diajeng Sekar Ayu Puteri  
NPM : 22.2.02.90647  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 11 September 2001  
Agama : Katolik  
Alamat Rumah : Jl. Pecatu E7/21 Purimas, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : J. B. Amiranto  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Pecatu E7/21 Purimas, Surabaya  
Pekerjaan : Dosen Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tamat SD di SD Negeri Rungkut Kidul II/581 Surabaya Tahun 2013  
Tamat SMP di SMP Negeri 23 Surabaya Tahun 2016  
Tamat SMA di SMAN 17 Surabaya Tahun 2019  
Pendidikan Tinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Universitas Airlangga	Surabaya	I-VI	2019-2022	Lulus
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2022-2024	Belum Lulus

Dibuat dengan sebenarnya,

**A. Diajeng Sekar Ayu Puteri**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **”Pengaruh Kualitas Layanan, Strategi Pemasaran, *Digital Marketing* Melalui Komunikasi Pemasaran Sebagai Mediasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Aplikasi Jconnect Mobile Bank Jatim”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran STIESIA Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Yesa Cahyaning Ramadhani, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu dan motivasinya dalam mengarahkan, membimbing, memotivasi serta memberikan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Ibu Dr. Anindhyta Budiarti S.E., M.M. Selaku Dosen Wali kelas SMX1 yang telah memberikan banyak waktu dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam masa perkuliahan sehingga setiap nasihat dan ilmu yang diberikan dapat mengarahkan penulis menjadi seorang sarjana.

5. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staff mengajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Papa dan Mama yang selama ini selalu mendoakan yang terbaik agar segera menyelesaikan perkuliahan ini. Berkat doa dan dukungan papa dan mama yang memberikan semangat dan besar harapan kepada penulis. Penulis ingin mempersembahkan dan memberikan yang terbaik atas perjuangan beliau lakukan untuk cita-cita dan masa depan penulis.
7. Untuk semua teman-teman SMX1 angkatan 2022 yang telah mendukung dan memberikan semangat agar penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Untuk Chornelius Juan Patinggi yang sebagaimana sudah menjadi pacar penulis dan mendukung penulis selalu tanpa lelah serta memberi semangat yang begitu besar untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya, 26 April 2025

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b> .....	<b>III</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>IV</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	<b>V</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XIV</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>XV</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>XVI</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS</b> .....	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	13
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	13
2.1.2 Strategi Pemasaran.....	13
2.1.3 Komunikasi Pemasaran.....	13
2.1.4 Pemasaran Digital ( <i>Digital Marketing</i> ) .....	14
2.1.5 Loyalitas Nasabah.....	14
2.1.6 Kualitas Layanan .....	15
2.1.7 Mengukur Dimensi Kualitas Layanan .....	16
2.1.8 JConnect Mobile Bank Jatim .....	17
2.1.9 Peraturan Mobile Banking menurut Bank Indonesia.....	18
2.2 Penelitian Tedahulu .....	18
2.3 Rerangka Konseptual.....	20
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	20
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	20
2.4.2 Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah .....	21
2.4.3 Pengaruh <i>Digital Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah.....	22
2.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Komunikasi Pemasaran .....	23
2.4.5 Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Komunikasi Pemasaran .....	23
2.4.6 Pengaruh <i>Digital Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Komunikasi Pemasaran .....	24

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian) .....	25
3.1.1 Jenis Penelitian .....	25
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian.....	25
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel .....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3.1 Sumber Data.....	27
3.3.2 Prosedur Penelitian .....	28
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4.1 Variabel Penelitian.....	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5 Skala Pengukuran .....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Partial Least Square (PLS).....	38
3.7 Model Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	40
3.7.1 Uji Validitas .....	40
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.8 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	41
3.9 Alasan Menggunakan Partial Least Square (PLS) .....	42
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	45
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	45
Sumber: SmartPLS Versi 3.4 (2024), Lampiran 2, Hal. 83 .....	47
4.3 Teknik Analisis.....	47
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	47
4.3.2 Analisis Inferensial PLS.....	52
4.4 Pembahasan .....	62
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah .....	62
4.4.2 Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah .....	63
4.4.3 Pengaruh <i>Digital Marketing</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	64
4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Komunikasi Pemasaran .....	64
4.4.5 Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Komunikasi Pemasaran.....	65
4.4.6 Pengaruh <i>Digital Marketing</i> terhadap Komunikasi Pemasaran .....	66
4.4.7 Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah.....	67
4.4.8 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Komunikasi Pemasaran .....	68
4.4.9 Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah melalui Komunikasi Pemasaran .....	69
4.4.10 Pengaruh <i>Digital Marketing</i> terhadap Loyalitas Nasabah melalui Komunikasi Pemasaran .....	70

<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	<b>72</b>
5.1 Simpulan .....	72
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	73
5.3 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Research GAP.....	8
Tabel 2. 1 Mapping Jurnal Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	37
Tabel 3. 2 Kriteria Penafsiran Jawaban Responden.....	38
Tabel 4. 1 Jenis Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 2 Usia Responden .....	46
Tabel 4. 3 Alasan Menggunakan JConnect Mobile Bank Jatim.....	47
Tabel 4. 4 Kelas Interval.....	48
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (KL) .....	48
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Strategi Pemasaran (SP).....	49
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Digital Marketing (DM) .....	50
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Pemasaran (KP) .....	51
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah (LN).....	52
Tabel 4. 10 Nilai Outer Loading .....	54
Tabel 4. 11 Nilai Cross Loading .....	55
Tabel 4. 12 Nilai AVE.....	56
Tabel 4. 13 Nilai R-Square .....	57
Tabel 4. 14 Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	58
Tabel 4. 15 Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Fitur Awal JConnect Mobile Bank Jatim .....	17
Gambar 2. 2 Rerangka Konseptual.....	20
Gambar 3. 1 Logo J'Connect Mobile.....	44
Gambar 4. 1 Diagram PLS.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner .....	78
Lampiran 2 Jawaban Identitas Responden.....	83
Lampiran 3 Deskripsi Variabel Indikator .....	88
Lampiran 4 Hasil Olah Data SmartPLS 3.2.4.....	93
Lampiran 5 Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....	96
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	97
Lampiran 7 Surat Ijin Riset.....	98
Lampiran 8 Surat Pernyataan Penyebaran Kuesioner .....	99
Lampiran 9 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	100
Lampiran 10 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	101
Lampiran 11 Plagiasi.....	102