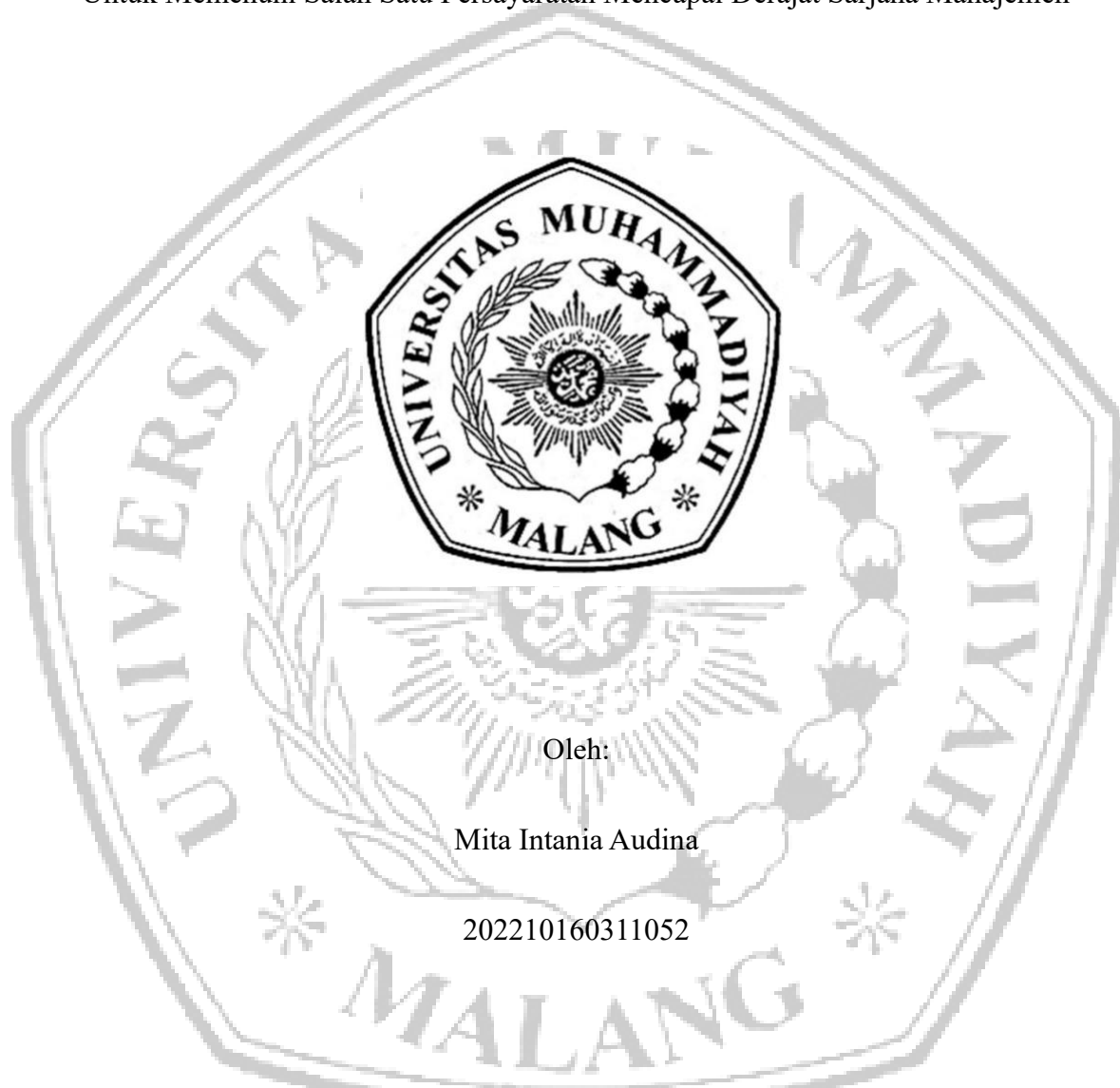


202210160311052  
Mita Intania Audina  
Prodi Manajemen

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INTERAKSI NASABAH  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI PENGALAMAN NASABAH  
SEBAGAI MEDIATOR DENGAN PENDEKATAN MODEL S-O-R**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Mita Intania Audina

202210160311052

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**TAHUN 2026**

## LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INTERAKSI NASABAH TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH MELALUI PENGALAMAN NASABAH SEBAGAI  
MEDIATOR DENGAN PENDEKATAN MODEL S-O-R

Oleh

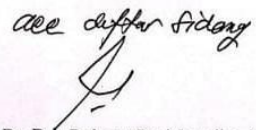
Mita Intania Audina

202210160311052

Malang, 10 Maret 2026

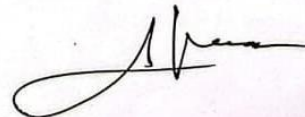
Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Drs. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M

Pembimbing II



Drs. Noor Aziz, M.M

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

#### ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INTERAKSI NASABAH TERHADAP KEPUSAN NASABAH MELALUI PENGALAMAN NASABAH SEBAGAI MEDIATOR DENGAN PENDEKATAN MODEL S-O-R

Oleh :

Mita Intania Audina  
202210160311052

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 18 April 2026

Pembimbing I,



Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II,



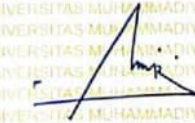
Drs. Noor Azis, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Ketua Program Studi,



Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INTERAKSI NASABAH TERHADAP KEPUNYAN NASABAH MELALUI PENGALAMAN NASABAH SEBAGAI MEDIATOR DENGAN PENDEKATAN MODEL S-O-R

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Mita Intania Audina  
NIM : 202210160311052  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 April 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji I : Prof. Dr. Widayat, M.M.

Penguji II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

## LEMBAR ORINALITAS

### PERNYATAAN ORNALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mita Intania Audina  
NIM : 202210160311052  
Program Studi : Manajemen  
Surel : mitaintania99@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 18 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Mita Intania Audina

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INTERAKSI NASABAH  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI PENGALAMAN NASABAH  
SEBAGAI MEDIATOR DENGAN PENDEKATAN MODEL S-O-R**

**Mita Intania Audina<sup>1</sup>, Rohmat Dwi Jatmiko<sup>2</sup>, Noor Aziz<sup>3</sup>**  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Corresponding E-mail: [mitaintania99@gmail.com](mailto:mitaintania99@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the effect of service quality and interaction on customer satisfaction through experience as a mediator using the S-O-R model approach. The population in this study are Bank BRI credit customers on Bawean Island who come from Sangkapura District and Tambak District, totaling 245 respondents. This research uses an explanatory research method with a quantitative approach and applies non-probability sampling with an accidental sampling. Data collection used in this study was a survey with questionnaires distributed via Google Form. The data analysis methods used path analysis. The results of this study indicate that service quality and interaction partially have a positive and significant effect on customer satisfaction, experience does not have a significant effect on customer satisfaction, service quality does not have a significant effect on the formation of experience, and interaction has a significant and negative effect on experience. Experience does not mediate the effect of service quality and interaction on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Interaction, Customer Experience*

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INTERAKSI NASABAH  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI PENGALAMAN NASABAH  
SEBAGAI MEDIATOR DENGAN PENDEKATAN MODEL S-O-R**

**Mita Intania Audina<sup>1</sup>, Rohmat Dwi Jatmiko<sup>2</sup>, Noor Aziz<sup>3</sup>**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Corresponding E-mail: [mitaintania99@gmail.com](mailto:mitaintania99@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan interaksi terhadap kepuasan nasabah melalui pengalaman sebagai mediator dengan pendekatan model S-O-R. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah kreditur Bank BRI di Pulau Bawean yang berasal dari Kecamatan Sangkapura dan Kecamatan Tambak yang berjumlah 245 responden. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif serta teknik *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey* dengan kuesioner yang disebarluaskan melalui *Google Form*. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur. Hasil dari penelitian ini yaitu, Kualitas Layanan dan interaksi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, pengalaman tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembentukan pengalaman, interaksi memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap pengalaman, Pengalaman nasabah tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan dan interaksi nasabah terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** *Keputusan Nasabah, Kualitas Layanan, Interaksi Nasabah, Pengalaman Nasabah*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih sayang, serta karunia-Nya yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Atas izin-Nya, penulis diberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta kemudahan dalam menghadapi setiap proses dan tantangan selama masa perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INTERAKSI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI PENGALAMAN NASABAH SEBAGAI MEDIATOR DENGAN PENDEKATAN MODEL S-O-R”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penyusunan skripsi ini bukanlah perjalanan yang mudah. Banyak proses, pelajaran, air mata, rasa lelah, hingga keraguan yang pernah dirasakan penulis. Namun, di balik semua itu, terdapat begitu banyak doa, dukungan, cinta, serta ketulusan dari orang-orang yang selalu hadir dan menjadi alasan penulis untuk terus bertahan dan melangkah hingga sampai pada titik ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang mendalam, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT, Terima kasih karena selalu menjadi tempat paling tenang di tengah segala kegelisahan. Dalam setiap lelah, Engkau hadir menguatkan. Dalam setiap doa yang diam-diam penulis panjatkan, Engkau menjawabnya dengan cara terbaik.
2. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. R. Iqbal Robbie S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Dr. Drs. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Noor Aziz, M.M, selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas ilmu, kesabaran, arahan, serta ketulusan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu, membimbing, mendidik selama masa perkuliahan, serta memberikan motivasi agar penulis terus berkembang dan percaya pada kemampuan diri sendiri. Kehadiran Bapak/Ibu dosen menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis

hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan, dedikasi, dan ilmu yang diberikan menjadi amal yang terus mengalir dan membawa keberkahan.

7. Kepada cinta pertama, papa saya tercinta Ahmad Iqbal, Terima kasih atas setiap perjuangan, kerja keras, doa, dukungan, serta kasih sayang yang papa berikan. Semoga setiap lelah papa dibalas dengan kebahagiaan, kesehatan, dan kehidupan yang penuh berkah.
8. Kepada mamaku tersayang Sofia, Terima kasih untuk cinta yang begitu tulus dan doa yang tidak pernah putus. Terima kasih karena mama selalu menjadi rumah terbaik tempat penulis pulang, menjadi pendengar paling sabar, dan menjadi penyemangat di saat penulis merasa lelah dan ingin menyerah. Setiap pengorbanan, perhatian, dan kasih sayang mama adalah alasan terbesar penulis mampu bertahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada abangku tersayang Dimas Wahyudi, Terima kasih atas setiap semangat, bantuan, serta doa yang selalu diberikan di setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih karena selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan menjadi tempat berbagi di tengah perjalanan yang tidak selalu mudah. Semoga segala kebaikan, kerja keras, dan ketulusan abang selalu dibalas dengan kebahagiaan, kesehatan, serta kesuksesan dalam setiap langkah kehidupan.
10. Kepada almarhum kakek saya tercinta Izwar dan almarhum om saya Moh. Buang Aziz. Terima kasih atas kasih sayang, nasihat, dan kenangan indah yang pernah diberikan kepada penulis semasa hidup. Meski kini hanya tinggal doa dan rindu, kehadiran almarhum kakek dan om akan selalu hidup di dalam hati penulis. Semoga almarhum kakek dan om senantiasa diberikan tempat terbaik di sisi Allah SWT, dilapangkan kuburnya, serta diberikan kedamaian dan kebahagiaan abadi di surga-Nya. Aamiin.
11. Kepada sahabat-sahabat saya tersayang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk setiap tawa, cerita, dukungan, dan kebersamaan yang membuat hari-hari penuh perjuangan terasa lebih hangat dan bermakna. Kalian bukan hanya sekadar sahabat, tetapi juga keluarga yang selalu ada di saat susah maupun senang. Semoga persahabatan ini tetap terjaga, dipenuhi kebahagiaan, dan selalu menjadi tempat terbaik untuk saling menguatkan dalam setiap langkah kehidupan.
12. Kepada teman – teman seperjuangan semasa kuliah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang yang penuh cerita, perjuangan, dan kenangan selama masa perkuliahan. Bersama kalian, penulis belajar tentang arti kebersamaan, kerja sama, dan saling menguatkan di tengah berbagai

tantangan akademik maupun kehidupan. Semoga setiap langkah yang kita tempuh setelah ini dipenuhi keberhasilan, kebahagiaan, dan impian yang dapat tercapai satu per satu.



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR ORINALITAS .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Problem Statement.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.3 Kualitas Layanan .....	9
2.2 Kerangka Berfikir dan Hipotesis .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	42
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	42
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.6 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	54
3.7 Pengujian Instrument .....	54
3.8 Metode Analisis Data.....	57
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.10 Uji Hipotesis .....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	66
4.1 Gambaran Umum BRI Pulau Bawean.....	66
4.2 Deskripsi Responden .....	67

202210160311052  
Mita Intania Audina  
Prodi Manajemen

4.3 Uji Instrumen .....	69
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	72
4.6 Uji Hipotesis .....	83
4.7 Uji Mediasi .....	87
4.8 Pembahasan .....	89
BAB V PENUTUP .....	98
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	104



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	46
Tabel 3.2 Skala Likert .....	55
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Usia .....	68
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Pendidikan.....	69
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Status Sosial .....	70
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	71
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 4.8 Analisis Rentang Skala Kepuasan Nasabah.....	76
Tabel 4.9 Analisis Rentang Skala kualitas layanan.....	77
Tabel 4.10 Analisis Rentang Skala interaksi nasabah.....	79
Tabel 4.11 Analisis Rentang Skala pengalaman nasabah .....	80
Tabel 4.12 Persamaan I.....	82
Tabel 4.13 Persamaan II.....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	75
Gambar 4.2 Mediasi I .....	85
Gambar 4.3 Mediasi II .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	103
Lampiran 3 Uji Instrumen Penelitian.....	103
Lampiran 4 Uji Normalitas .....	103
Lampiran 5 Uji Pengaruh Langsung .....	103
Lampiran 6 Uji Mediasi.....	103



## DAFTAR PUSTAKA

- Amirputri, P. B., & Khasanah, I. (2022). Pengaruh Customer Experience Quality, Relationship Value, Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Relationship Quality Sebagai Variabel Mediasi Pada Konsumen Layanan Mandiri Online Di Surabaya. *Diponegoro Journal of Management*, 11(1), 1–13. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/index>
- Arslan, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 465–470. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1111>
- Debora, S., & Marthadinata, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Central Asia, Tbk di Cabang Kutabumi Tangerang. *JORAPI : Journal of Research and Publication Innovation*, 2(4), 1211–1222.
- Dewi, A. A. I. Y. P., Yudistira, C. G. P., & Sumetri, I. W. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bpd Bali Cabang Bangli. *EKBIS (Ekonomi & Bisnis)*, 12(2), 247–256. <https://doi.org/10.56689/ekbis.v12i2.1499>
- Ginting, M. A. V. (2023). *Effect of E-Service Quality on E-Satisfaction in using Mobile Banking through User Experience at Bank Sumut*. *Icosop 2022*, 85–90. <https://doi.org/10.5220/0011518600003460>
- Hamzah, M., Shofi, A., Paulia, D. E., Efendi, J., Kunci, K., & Layanan, K. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr By Bni Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Bank Bni Kcp Paiton). *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 8(1), 38–28. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v8i1.400>

- Hartati, B. W., Margery, E., & Indah, P. N. (2019). Customer experience in the process of e-banking service recovery through the moderation role of customer personality. *Journal of Business & Retail Management Research*, 13(03), 26–35.  
<https://doi.org/10.24052/jbrmr/v13is03/art-03>
- Hasan, G., Fasha, A., & Pratama, A. J. (2025). Pemahaman Aplikasi Pemasaran, Hubungan Pelanggan (Crm), Dan Logistik Terhadap Orientasi Pasar Melalui Kearifan Lokal Pelaku Umkm Di Batam. *RESONA: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 9(1), 75.  
<https://doi.org/10.35906/resona.v9i1.2578>
- Hoang, T. K. L., & Le, V. (2024). Customer experience for digital banking service quality in Vietnam. *International Journal of Science and Research Archive*.
- Indriastuti, D., & Hidayat, A. (2021). The Importance of Service Experience , Trust , and Satisfaction on Banking Customer Loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 6(3).
- Iskandar, R. P., Hartoyo, & Yulianti, L. N. (2023). *The effect of service quality and marketing mix on customer satisfaction and trust in building loyalty : b2b customers of pt . Farmsco feed indonesia*. 20(2), 236–245.
- Karliadi, A., & Erawati, D. (2023). The Influence of Communication and Problem Handling Customer Satisfaction in Using Call Center Services (Study on Conventional Banks in the City of Palangka Raya) *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 113–136.  
<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/19580%0Ahttps://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/download/19580/7061>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 12* (Issue March).
- Lin, Y., Lin, F., & Wang, K. (2020). *The effect of social mission on service quality and brand*

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.054>

Malik, A., Anwar, S., & Rahayuningsih, N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Bjb Digi Mobile Di Bank Bjb Kcp Bangkir. *Jurnal Investasi*, 11(2), 119–129. <https://doi.org/10.31943/investasi.v11i2.341>

Russell M. An approach to environmental psychology -- by Albert Mehrabian and James A\_ Russell\_ -- -- Cambridge, Massachusetts, 1974.pdf. 1974. 1–228 p.

Nawangasasi, E., Mahendra, D., & Iswandari, P. A. (2024). Pengaruh Interaksi Personal, Pemecahan Masalah Dan Kebijakan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Gondangrejo. 11(2), 294–311.

Nugraha, D. R., Army, W. L., & Rahayu, T. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(02), 2079–2086. <http://ejurnal.stieipwija.ac.id/index.php/jpw>

Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.*

Putra, A. Y., & Latifah, F. N. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah bank bsi kcp ahmad yani. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 8(1), 193–205.

Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh kualitas layanan, pengalaman nasabah terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah pengguna mobile banking livin

- Saputri, A. A., & Hardiyanti, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk , *Customer Experience* Dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan SI HARYA ( Simpanan Hari Raya ) Di PT BPR Artha Tanah Mas Semarang. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 7(1), 107–118.
- Schmitt, B. H. (1999). *Experiential marketing: How to Get Customers to sense, feel, think, act, and relate to Your Company and Brands*.
- Siregar, R. G., Wibowo, R. P., & Rini, E. S. (2024). *User experience analysis on customer satisfaction in using mobile banking application at pt. Bank syariah indonesia. Journal analytica islamica*.
- Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A., & Gutman, E. G. (1985). *A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter*.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). *Evolving to a New Dominant Logic for Marketing*. 68(January), 1–17.
- Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). *Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies*. 85(2007), 31–41. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>
- Vijayanand, S., & Kumar, L. S. (2021). *Analyzing the Impact of Service Quality on Satisfaction in E-Banking Services- An Empirical Study*. *Kinerja*, 25(2), 270–286. <https://doi.org/10.24002/kinerja.v25i2.4593>.

202210160311052  
Mita Intania Audina  
Prodi Manajemen



**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 9/3/2026

Kode : 2898274595  
Nama : Mita Intania Audina  
NIM : 202210160311052  
Prodi : Manajemen  
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Interaksi Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Pengalaman Nasabah Sebagai Mediator Dengan Pendekatan Model S-O-R  
Persentase Plagiasi : 6%  
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

