



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN FITUR LAYANAN  
*TRANSFER* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
*MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI*  
(Studi Kasus Jabodetabek)**

Disusun oleh:  
**WINDA YUNIARISA**  
2004421030

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
2024**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## SKRIPSI TERAPAN



### **PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN FITUR LAYANAN *TRANSFER* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI* (Studi Kasus Jabodetabek)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri  
Jakarta

Disusun oleh:

**WINDA YUNIARISA**  
**2004421030**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
2024**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Winda Yuniarisa

NIM : 2004421030

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 06 Agustus 2024



Winda Yuniarisa

NIM. 2004421030



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Winda Yuniarisa

NIM : 2004421030

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image* dan Fitur Layanan *Transfer* Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Livin by Mandiri (Studi Kasus Jabodetabek)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. (  )

Pembimbing : Agus Buntoro, S.E.,M.M. (  )

### DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 06 Agustus 2024

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002



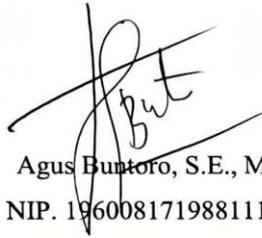
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

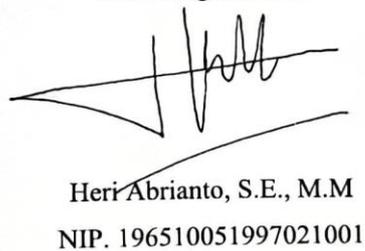
Nama Penyusun : Winda Yuniarisa  
NIM : 2004421030  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi/D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image* dan Fitur Layanan *Transfer* Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Livin by Mandiri (Studi Kasus Jabodetabek)

Disetujui oleh Pembimbing



Agus Buntoro, S.E., M.M  
NIP. 196008171988111001

Diketahui Oleh  
KPS Program Studi



Heri Abrianto, S.E., M.M  
NIP. 196510051997021001



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'alam, Puji syukur penulis hanturkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Laporan Skripsi yang penulis beri judul “Pengaruh *Brand Image* Fitur Layanan *Transfer* Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* *Livin by Mandiri* (Studi Kasus Jabodetabek) tuju kepada Politeknik Negeri Jakarta sebagai syarat tugas akhir masa perkuliahan dan syarat memperoleh gelas Sarjana Terapan Manajemen pada Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan.

Dengan proses penyusunan laporan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, motivasi, hingga doa tulus dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsyu Rizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi.
4. Bapak Agus Buntoro, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah berbaik hati bersedia meluangkan waktunya dan sabar terhadap anak bimbingannya.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah menebarkan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
6. Keluarga penulis terutama kedua orang tua tercinta, Mamah Tusimah cantik dan Bapak Purnomo ganteng, serta seluruh saudara kandung yang tidak dapat saya sebut satu persatu.
7. Para sahabat dekat penulis yaitu Setyaning Kiki, Umma Eno, Mbeb Olen, Teteh Acha dan lain-lain yang senantiasa memberi motivasi, saran, dan nasihat positif pada penulis dalam proses penulisan skripsi.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Teman-teman dari Kelas BKT 8B angkatan 2020 yang sudah berjuang bersama memberi dukungan satu sama lain.
9. Teman seperbimbingan yaitu Agung yang telah menjadi tempat berkeluh kesah dan memberikan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
10. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work.* Dengan segala kekurangan yang diri saya miliki, saya mampu bertahan hingga penelitian ini dinyatakan tuntas.

Depok, 25 Juli 2024

Winda Yuniarisa

2004421030



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Winda Yuniarisa  
NIM : 2004421030  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh *Brand Image* dan Fitur Layanan *Transfer* Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Livin by Mandiri (Studi Kasus Jabodetabek)”**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 06 Agustus 2024

Yang menyatakan

Winda Yuniarisa



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Winda Yuniarisa

Winda Yuniarisa

Keuangan dan Perbankan Terapan

**Pengaruh *Brand Image* dan Fitur Layanan *Transfer* Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Livin by Mandiri (Studi Kasus Jabodetabek)**

**ABSTRAK**

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi saat ini memberikan kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Kemajuan teknologi yang pesat juga terjadi pada industri perbankan di Indonesia, satu inovasi teknologi yang muncul adalah layanan perbankan melalui aplikasi *mobile banking*. Bank Mandiri melakukan perubahan logo aplikasi *mobile banking* Livin by Mandiri sebagai salah satu upaya peningkatan *Brand Image* perusahaan, dimana perubahan logo diikuti dengan peningkatan ketersediaan fitur lama maupun fitur baru pada aplikasi *mobile banking* Livin by Mandiri, dari upaya tersebut dapat menjadi faktor keputusan penggunaan *mobile banking* Livin by Mandiri bagi nasabah maupun calon nasabah Bank Mandiri. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh *Brand Image* dan Fitur Layanan *Transfer* terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* Livin by Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data primer dari kuisioner yang dibagikan kepada 100 responden nasabah Bank Mandiri yang menggunakan fitur *transfer* di *mobile banking* Livin by Mandiri. Analisis data penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS versi 27. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *Brand Image* dan Fitur Layanan *Transfer* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* Livin by Mandiri.

**Kata Kunci:** *Mobile banking*, *Brand Image*, Fitur *Transfer*, Keputusan Penggunaan



Winda Yuniarisa

Keuangan dan Perbankan Terapan

*The Influence of Brand Image and Transfer Service Features on the Decision to Use Mobile Banking Livin by Mandiri (Case Study Jabodetabek)*

**ABSTRACT**

*The rapid development of information and communication technology today provides ease in carrying out daily activities. Rapid technological advancements have also occurred in the banking industry in Indonesia, with one technological innovation being banking services through mobile banking applications. Bank Mandiri has changed the logo of its mobile banking application, Livin by Mandiri, as part of an effort to enhance the company's brand image. This logo change is accompanied by the enhancement of both old and new features on the Livin by Mandiri mobile banking application. This effort can be a factor in the decision to use Livin by Mandiri mobile banking for both current and prospective Bank Mandiri customers. This study aims to examine the influence of Brand Image and Transfer Service Features on the decision to use Livin by Mandiri mobile banking. This study uses a quantitative method with primary data sources from questionnaires distributed to 100 Bank Mandiri customers who use the transfer feature in Livin by Mandiri mobile banking. The data analysis of this study employs multiple linear regression tests using SPSS version 27. The results of this study show that the variables Brand Image and Transfer Service Features affect the decision to use Livin by Mandiri mobile banking*

**Keywords:** *Mobile banking, Brand Image, Transfer Service Features, Decision to Use*

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

SKRIPSI TERAPAN .....	i
SKRIPSI TERAPAN .....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
BAB V KESIMPULAN .....	9
5.1 Kesimpulan .....	9
5.2 Saran.....	9
DAFTAR PUSTAKA.....	10
LAMPIRAN.....	12



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia per 2022..... 1  
Gambar 1. 2 Data Mobile Banking Paling Diminati Responden di Indonesia (Mei 2024) 2  
Gambar 1. 3 Perubahan Logo Mobile Banking Livin by Mandiri ..... 3  
Gambar 1. 4 Rating Aplikasi Mobile Banking Livin by Mandiri pada Google Playstore.. 4  
Gambar 1. 5 Salah satu ulasan keluhan pengguna Livin by Mandiri pada Google Playstore..... 6





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	13
Lampiran 2. Data Penelitian .....	17
Lampiran 3. Hasil Data Uji Instrumen Penelitian .....	24
Lampiran 4. Hasil Data Uji Asumsi Klasik .....	27
Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis .....	28



Hak Cipta :

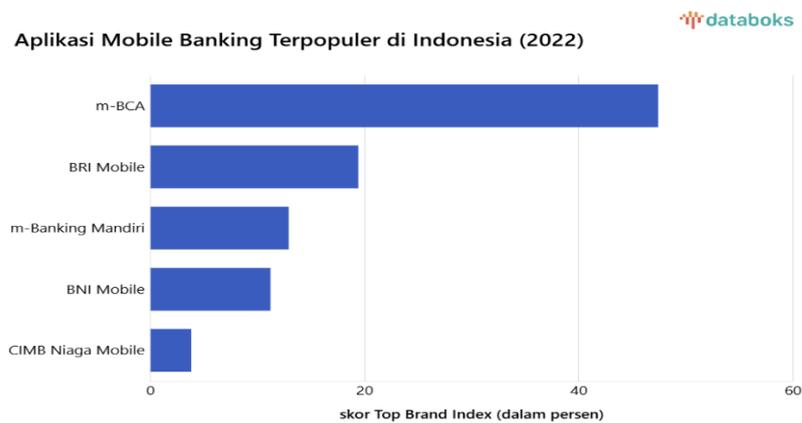
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemudahan dalam menjalankan kegiatan keseharian pada masa kini tidak luput atas pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Kemajuan teknologi yang mutakhir terjadi pada industri perbankan di Indonesia, timbulnya persaingan bisnis memicu berbagai instansi maupun perusahaan seperti bank menggunakan teknologi untuk mengatasi masalah secara efisien dan tepat. Salah satu inovasi teknologi yang muncul adalah layanan perbankan memakai aplikasi *mobile banking*. Layanan *mobile banking* telah menjadi satu dari banyaknya pilihan bagi nasabah bank perihal melakukan transaksi keuangan dengan cara praktis dan efisien.

Dalam digitalisasi perbankan, *mobile banking* ialah layanan yang diharapkan dapat membantu melakukan transaksi keuangan kepada nasabah dengan mudah. Di samping itu, industri perbankan di Indonesia saat ini bersaing menciptakan produk-produk yang dapat mengikuti arus teknologi terbaru dengan menghadirkan layanan *mobile banking* yang dapat diakses secara *online* menggunakan telepon genggam / *smartphone* dan jaringan internet dari masing-masing nasabah.



Sumber:  
Top Brand Award

Informasi Lain:

Gambar 1. 1 Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia per 2022  
Sumber: Katadata.co.id

Mengacu pada data yang dikeluarkan katadata.co.id pada tahun 2022 menampilkan pengguna aplikasi *mobile banking* terpopuler di Indonesia, data



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

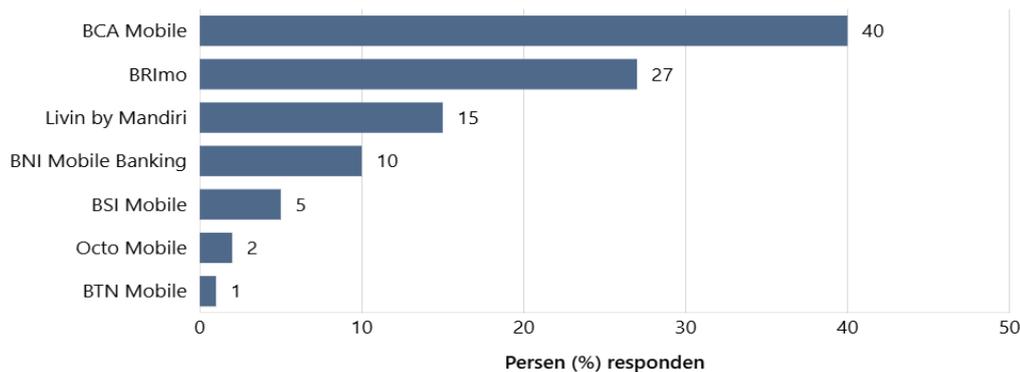
### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menunjukkan pengguna layanan *mobile banking* di Indonesia urutan pertama ditempati oleh *mobile banking* BCA sebesar 47,4% pengguna, urutan kedua ditempati oleh BRI *mobile* sebesar 19,4% pengguna, dan urutan ketiga ditempati oleh *mobile banking* Mandiri sebesar 12,9% pengguna disusul oleh BNI *mobile* dan CIMB Niaga *mobile* sebagai aplikasi *mobile banking* terpopuler di Indonesia per Juni tahun 2022. Sedangkan dilansir dalam *website* ([finansial.bisnis.com](http://finansial.bisnis.com)) PT Bank Mandiri mencatat pada tahun 2023 pengguna aplikasi *mobile banking* Livin by Mandiri sebanyak 23 juta atau tumbuh 45% secara tahunan.

Dari beberapa bank dengan Aplikasi terpopuler di Indonesia, Bank Mandiri ialah satu dari beberapa bank yang memberi layanan *mobile banking* yang dikenal sebagai Livin by Mandiri. Layanan berbasis *online* dapat dirasakan nasabah Bank Mandiri manfaatnya berupa kemudahan dan kenyamanan dalam kegiatan transaksi secara layanan digital berupa *mobile banking* ketika harus membatasi mobilitas. Walfajri & Mahadi (2021) mengatakan *Mobile banking* Livin by Mandiri mempunyai fungsi dalam kegiatan keuangan seperti bertransaksi, pembelian, *top up* dompet *digital* (*e-wallet*), intip saldo, *payment* beberapa jenis tagihan (pulsa, air, listrik, telepon) dan lain-lain.

Proporsi Mobile Banking yang Paling Diminati Responden Indonesia (Mei 2024)



Sumber:  
Populix

Informasi Lain:

Gambar 1. 2 Data Mobile Banking Paling Diminati Responden di Indonesia (Mei 2024)  
Sumber: Katadata.co.id

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan survei yang dilakukan secara *online* oleh PopPoll pada tanggal 7-13 Mei 2024 dan melibatkan 1.832 responden, didapati aplikasi *mobile banking* yang memiliki banyak minat oleh masyarakat Indonesia menyatakan bahwa BCA Mobile sebagai urutan pertama *mobile banking* yang paling diminati yaitu sebesar 40%, urutan kedua ditempati oleh BRImo sebesar 27%, dan Livin by Mandiri menduduki posisi ketiga sebagai *mobile banking* paling diminati oleh orang Indonesia sebesar 15% dari 1.832 responden. Berturut-turut menempati posisi lima teratas dari berbagai survei tentu membuat Bank Mandiri dipercaya berupaya terus menghadirkan layanan digital yang lengkap dan mudah secara mobilitas serta mencerminkan komitmen dan inovasi Bank Mandiri dalam menyediakan layanan perbankan digital kepada nasabah, penting bagi Bank Mandiri memperkuat *brand image* dan meningkatkan fitur layanan supaya dapat bersaing dengan industri serupa.

Dalam upaya meningkatkan *brand image* perusahaan, per Januari 2022 Bank Mandiri mengumumkan penonaktifan aplikasi *mobile banking* logo biru menjadi logo kuning. Alasan mengenai pemilihan warna kuning sebagai logo baru dari aplikasi *mobile banking* Livin by Mandiri adalah Livin by Mandiri ingin memberikan kesan segar dan identitas yang lebih kuat kepada penggunanya. Warna kuning sering dikaitkan dengan keceriaan, optimisme, dan energi. Dengan menggunakan warna kuning, Livin by Mandiri berharap dapat menciptakan persepsi positif pada penggunanya. Pembaharuan ini dinilai oleh pihak bank dapat memberikan fitur yang lebih baru dari sebelumnya, pemilihan huruf kecil pada *logotype* mencerminkan pribadi yang ramah dan aspirasi untuk lebih dekat dengan nasabah (bankmandiri.co.id).



Gambar 1. 3 Perubahan Logo Mobile Banking Livin by Mandiri  
Sumber: data diolah penulis

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pembaruan logo aplikasi yang semula berwarna biru menjadi berwarna kuning (lihat gambar 1.2) memiliki keanyaran dari segi fitur layanan. Seperti adanya fitur *instant access* dimana nasabah pengguna *Livin by Mandiri* bisa mengakses menu favorit tanpa harus *login* aplikasi, nasabah pengguna juga dapat melihat nominal saldo rekening tanpa melakukan *login* kedalam aplikasi *Livin by Mandiri* ([bankmandiri.co.id](http://bankmandiri.co.id)).

Menurut Ginting (dalam Hibatullah, 2022) fitur layanan berfungsi untuk memberikan perbedaan jasa atau produk suatu perusahaan dari jasa atau produk perusahaan pesaing. Suatu produk dinilai istimewa apabila memiliki fitur yang hanya dimiliki oleh produk tersebut atau dengan kata lain tidak disediakan oleh produk lain. Fitur layanan yang disediakan menjadi hal lain yang dapat mengubah minat nasabah selain faktor citra merek perusahaan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*. Menurut Tjiptono (dalam Hibatullah, 2022) Fitur layanan merupakan aspek dari produk yang sangat dihargai konsumen dan digunakan untuk memandu keputusan nasabah. *Livin by Mandiri* mempunyai fitur layanan yang lengkap dan menarik, mulai dari fitur transaksi transfer, *payment*, pembelian produk *e-commerce*, *top-up* dompet digital, dan lainnya yang bisa memudahkan aktivitas keuangan nasabah sehari-hari dengan hanya bermodalkan *smartphone* dan jaringan internet.

Data *rating* 3,6 dari 5 dan total 10 juta pengunduh dengan jumlah 545.000 ulasan pada *Google Playstore* menunjukkan beberapa keluhan dan komplain pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* ini. Adapun beberapa masalah yang diulas oleh pengguna pada ulasan di *Google Playstore* sebagaimana terlampir pada gambar berikut :



Gambar 1. 4 Rating Aplikasi Mobile Banking *Livin by Mandiri* pada *Google Playstore*

Sumber: [Google playstore.com](http://Google playstore.com)

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ulasan yang terdapat pada *Google Playstore* untuk aplikasi *Livin by Mandiri* seperti yang diulas oleh salah satu pengguna mengatakan sulit memuat halaman utama aplikasi *mobile banking* *Livin by Mandiri*, kendala saat akan melakukan transaksi kirim uang (*transfer*) karena sistem *error*, kendala lain juga diulas oleh pengguna yang mengatakan fitur intip saldo pada aplikasi *mobile banking* *Livin by Mandiri* tidak berfungsi dengan semestinya, kendala lain yang dialami oleh pengguna mengenai aplikasi yang sulit diakses dilokasi yang memiliki koneksi internet rendah hingga keluhan dari seorang pengguna mengenai aplikasi *mobile banking* *Livin by Mandiri* yang sering melakukan pemeliharaan sistem rutin namun tetap dinilai kurang dalam mengatasi permasalahan-permasalahan di atas. Keluhan para pengguna pada ulasan *Google Playstore* adalah bentuk ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* *Livin by Mandiri* dan tentu hal ini dapat menjadi pertanyaan balik bagi Bank Mandiri yang mengatakan bahwa pembaharuan logo menyangkut pembaharuan sistem aplikasi lama (logo biru) ke aplikasi baru (logo kuning) meliputi pembaruan fitur layanan terbaru didalamnya. Jika masalah dalam aplikasi *mobile banking* *Livin by Mandiri* terus dibiarkan, maka tidak menutup kemungkinan nasabah pengguna akan merasa tidak puas dan beralih ke produk yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka.

Menurut uraian permasalahan yang telah disampaikan, penulis tertarik melakukan penelitian terkait *mobile banking* yang diberi judul “Pengaruh *Brand Image* dan Fitur Layanan *Transfer* Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* *Livin by Mandiri* (Studi Kasus Jabodetabek)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun penelitian ini dilaksanakan atas melihat fenomena perkembangan teknologi pada dunia perbankan, dimana masing-masing bank berupaya memberikan pelayanan yang maksimal untuk para nasabah, salah satunya dengan mempertahankan *brand image* dan mengembangkan fitur layanan dari sistem perbankan digital menjadi lebih baik melalui aplikasi *mobile banking*. Sama halnya yang dilakukan oleh Bank Mandiri yang terus melakukan *upgrade* sistem pada aplikasi *mobile banking* *Livin by Mandiri* berupa pembaruan logo aplikasi dan penambahan fitur layanan terbaru, meski demikian ternyata masih banyak yang harus diperbaiki dari aplikasi *mobile banking* *Livin by Mandiri* terkait fitur layanan



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

salah satunya adalah fitur *transfer* pada aplikasi Livin terbaru mereka. Dimana keluhan akan fitur layanan *transfer* ini dialami oleh pengguna aplikasi *mobile banking* mereka.



Gambar 1. 5 Salah satu ulasan keluhan pengguna Livin by Mandiri pada Google Playstore  
Sumber: Google Playstore.com

Jika Bank Mandiri tidak bisa mengatasi masalah tersebut, maka tidak menutup kemungkinan hal ini akan berdampak pada turunnya *brand image* perusahaan dan minusnya penilaian tentang fitur layanan mereka (pada kasus ini adalah fitur *transfer*) serta mempengaruhi keputusan menggunakan *mobile banking* Livin by Mandiri oleh nasabahnya.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah yang tertera diatas, maka Adapun pertanyaan yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *brand image* terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* Livin by Mandiri?
2. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* Livin by Mandiri?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang tertera di atas, Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagaimana tercantum sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *brand image* terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* Livin by Mandiri
2. Mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* Livin by Mandiri

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat penulis uraikan, diantaranya tercantum sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini memiliki harapan mampu memberikan interpretasi baru perihal pengaruh *brand image* serta fitur layanan *transfer* terhadap keputusan penggunaan aplikasi *mobile banking* khususnya nasabah Bank Mandiri.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini, pembaca diharapkan dapat mengetahui pemahaman terkait pengaruh kualitas dan citra merek dari fitur layanan suatu produk terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* *Livin by* Mandiri.

**1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan penelitian ini akan disusun kedalam lima bab yang mana pada setiap bab mempunyai keterkaitan yang memberikan informasi terpadu satu sama lain. Berikut adalah susunan isi masing-masing bab:

**BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

**BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mendeskripsikan tentang teori-teori, peninjauan literatur, dan penelitian terdahulu yang memuat topik penelitian. Tinjauan Pustaka memiliki tujuan untuk memberikan dasar teori yang kuat untuk penelitian ini.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini memaparkan tentang kerangka pemikiran, jenis pengumpulan data, Teknik pengumpulan data, hingga analisis data yang digunakan. Metode penelitian bertujuan sebagai acuan untuk membuktikan bahwa hasil penelitian benar keabsahannya.

**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menerangkan perihal hasil yang diperoleh dari penelitian. Hasil penelitian pada bab ini akan dianalisis dengan teori yang dikemukakan pada bab tinjauan Pustaka.

**BAB V: PENUTUP**

Bab ini menjelaskan perihal rangkuman dari keseluruhan penelitian. Bab ini berisi rekomendasi termasuk saran dari penulis untuk pengembangan pengetahuan baru dimasa mendatang.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, adapun kesimpulan bahwa *Brand Image* dan Fitur Layanan *Transfer* memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* Livin by Mandiri. *Brand Image* yang positif akan membuat seseorang merasa mudah untuk mengenali merek tersebut sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk tetap atau mulai memakai layanan *mobile banking* Livin by Mandiri. Fitur layanan *transfer* yang menyediakan kemudahan akses, kecepatan bertransaksi keuangan, tampilan fitur yang mudah dipahami pengguna, hingga aspek keamanan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam keputusan penggunaan layanan pada *mobile banking* Livin by Mandiri.

Sesuai dengan teori yang dipakai dalam penelitian ini, dimana seseorang cenderung mengambil keputusan karena dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti sosial, pribadi, dan kemudahan pemakaian akibat perkembangan teknologi. Seperti *brand image* dan fitur layanan *transfer* yang memiliki andil dalam menentukan keputusan penggunaan *mobile banking* Livin by Mandiri.

### 5.2 Saran

Bank Mandiri masuk kedalam jajaran bank terpopuler dalam negeri. Dengan reputasi perusahaan yang baik, diharapkan perusahaan mampu memperkuat citra merek Livin by Mandiri melalui kampanye pemasaran yang konsisten dan berfokus kepada keinginan dan kebutuhan nasabah seperti kemudahan, keamanan, dan inovasi serta terus mengembangkan fitur *mobile banking* relevan dan memiliki manfaat bagi nasabah.

Dalam penelitian ini, peneliti memakai dua variabel (X) seperti *Brand Image* dan Fitur Layanan *Transfer* yang mempunyai pengaruh pada variabel (Y) yaitu Keputusan Penggunaan *Mobile Banking*. Dengan demikian, peneliti di masa depan bisa melakukan penelitian menggunakan variabel bebas dan variabel terikat lain yang dinilai memiliki pengaruh atas keputusan menggunakan *mobile banking* baik itu Livin by Mandiri maupun *mobile banking* lain.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- Angelia, D. (2022, Juli 10). *Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022*. Diambil kembali dari Goodstats.id: <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>
- Annur, C. M. (2022, Juni 22). *Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia (2022)*. Diambil kembali dari Katadata Media Network: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/22/aplikasi-mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-siapa-juaranya>
- Ariesta, A. (2021, Oktober 26). *Pengguna Internet dan Mobile Banking Meningkat Tajam, Transaksi Tembus Rp204,9 Triliun*. Diambil kembali dari Sindonews.com: <https://ekbis.sindonews.com/read/579914/178/pengguna-internet-dan-mobile-banking-meningkat-tajam-transaksi-tembus-rp2049-triliun-1635221439>
- Firmansyah, M. A. (2019). *Buku Pemasaran Produk dan Merek*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Buku Pemasaran Produk dan Merek*. Dalam M. A. Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek* (hal. 47). Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Surabaya: CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Hasrianti, B. Y. (2022). *Analisis Pengaruh Atribut Produk dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Pemakaian Aplikasi Livin' by Mandiri (Studi Kasus Nasabah di Komplek Paninggilan Permai Tangerang)*. Depok: Politeknik Negeri Jakarta.
- Hibatullah, N. H. (2022, Vol.5 No.1). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin by Mandiri (Studi Kasus PT Bank Mandiri KCP Sumbawa Besar). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis*.
- Liliana, M. (2023). *Pengaruh Brand Image dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen E-Commerce Blibli.com di Jakarta*. Jakarta: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
- Mentayani, I., Rusmanto, & Rahmiati. (2016). PENGARUH KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia di Kota Banjarmasin). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.9 No.2*.
- Mentayani, I., Rusmanto, R., & Rahmiati. (2016). Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kota Banjarmasin). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol, 9 No.2*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Murti, T. K. (2019). Pengaruh Brand Image, Promosi dan Biaya Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Melanjutkan Studi Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi. *Jurnal Edunomic, Vol.7 No.2*.

Octaviansyah, I. (2018). *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Nasabah Bank BCA)*. Jakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. (2024). *Bank Mandiri*. Diambil kembali dari Bankmandiri.co.id: <https://bankmandiri.co.id>

SNLIK 2024: Indeks Literasi Keuangan 65,43 Persen, Indeks Inklusi Keuangan 75,02 Persen. (2024, Agustus 2). Diambil kembali dari Investing.com: <https://id.investing.com/news/economy-news/snlik-2024-indeks-literasi-keuangan-6543-persen-indeks-inklusi-keuangan-7502-persen-2580301>

Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. ALFABETA.

Sugiono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.

Tampubolon, N., Lubis, I., & Siregar, A. (2015). *Bijak Ber-e-Banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Umaningsih, W. P. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money*. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Yogyakarta: Jurnal Akuntansi dan Ekonomi.

Walfajri, M., & Mahadi, T. (2021, Maret 8). *Bank Mandiri siapkan Livin' by Mandiri sebagai super app di era bank digital*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://keuangan.kontan.co.id/news/bank-mandiri-siapkan-livin-by-mandiri-sebagai-super-app-di-era-bank-digital>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

### KUISISIONER PENELITIAN

#### “PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN FITUR LAYANAN *TRANSFER* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING LIVIN* BY MANDIRI (Studi Kasus Jabodetabek)”

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Salam sejahtera untuk kita semua,  
Perkenalkan saya Winda Yuniarisa, mahasiswa tingkat akhir Jurusan Akuntansi untuk Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir (Skripsi) mengenai "*Pengaruh Brand Image dan Fitur Layanan Transfer Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Livin by Mandiri (Studi kasus Jabodetabek)*".

**Berikut adalah kriteria responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini, yaitu:**

1. Nasabah aktif Livin by Mandiri
2. Bertempat tinggal di Jabodetabek
3. Berusia min. 17 tahun
4. Sudah/akan menggunakan fitur layanan transfer Livin by Mandiri

Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara untuk ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Tidak ada jawaban yang memuat unsur Benar atau Salah dalam kuisisioner ini serta data diri responden yang terisi pada kuisisioner dapat saya jamin kerahasiaannya.

Apabila terdapat sesuatu/informasi yang belum jelas, Anda dapat menghubungi alamat email berikut: [windayuniarisa@gmail.com](mailto:windayuniarisa@gmail.com)

*Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala selalu memudahkan jalan kalian, sebagaimana kalian membantu memudahkan jalan hidup sesama, Aamiin.*

**Hormat saya,**  
Winda Yuniarisa.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Identitas Responden

Isi kuisioner dengan memberi tanda centang (✓) pada tiap jawaban.

1. Email :
2. Nama Lengkap :
3. Apakah Anda pengguna atau akan menggunakan Livin by Mandiri?
  - a. Ya
  - b. Tidak (Berhenti sampai disini, Terima kasih)
4. Usia :
  - 17-22 Tahun
  - 23-30 Tahun
  - 31-40 Tahun
  - >40 Tahun
5. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
6. Jenjang Pendidikan Terakhir :
  - SMA/SMK Sederajat
  - D3/D4
  - S1
  - S2
7. Pekerjaan :
  - Pelajar/Mahasiswa
  - Wirausaha
  - Aparatur Sipil Negara (ASN)
  - Pegawai Swasta
  - Lainnya
8. Domisili :
  - Jakarta
  - Bogor
  - Depok
  - Tangerang
  - Bekasi
9. Lama Penggunaan Mobile Banking Livin by Mandiri :
  - <3 Bulan
  - 3-6 Bulan
  - 6-12 Bulan
  - >1 Tahun

### Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan tersebut dengan kondisi yang paling sesuai oleh responden.

- 1= Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2= Tidak Setuju (TS)
- 3= Netral (N)
- 4= Setuju (S)
- 5= Sangat Setuju (SS)



## PERTANYAAN

### I. BRAND IMAGE

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya setuju bahwa Bank Mandiri memiliki reputasi yang baik?					
2.	Saya setuju bahwa <i>Mobile Banking</i> Livin by Mandiri memiliki citra yang modern, inovatif, dan teknologi terbaru?					
3.	Seberapa sering Anda melihat atau mendengar iklan tentang Livin by Mandiri?					
4.	Saya akan menggunakan Livin by Mandiri meskipun ada aplikasi <i>mobile banking</i> lain yang menawarkan fitur serupa.					
5.	Seberapa besar Anda mempercayai Livin by Mandiri untuk mengelola transaksi keuangan Anda?					

### II. FITUR LAYANAN TRANSFER

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya setuju bahwa fitur layanan <i>transfer</i> di Livin by Mandiri cepat dan mudah dipahami.					
2.	Saya setuju bahwa fitur layanan <i>transfer</i> di Livin by Mandiri mudah digunakan dan tidak memakan waktu lama.					
3.	Saya jarang mengalami masalah atau gangguan saat melakukan <i>transfer</i> ke bank lain di Livin by Mandiri.					
4.	Saya setuju bahwa fitur layanan <i>transfer</i> ke bank lain di Livin by Mandiri lebih efisien					

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	dibandingkan aplikasi <i>mobile banking</i> lainnya.					
5.	Saya setuju bahwa fitur layanan transfer di Livin by Mandiri tidak memerlukan durasi waktu yang lama.					

**III. KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN BY MANDIRI**

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan menggunakan Livin by Mandiri untuk kebutuhan perbankan saya dimasa mendatang.					
2.	<i>Mobile Banking</i> Livin by Mandiri menyediakan fitur yang Anda butuhkan.					
3.	Saya percaya bahwa Livin by Mandiri akan terus berinovasi dan meningkatkan layanannya di masa depan.					
4.	Saya merasa percaya diri merekomendasikan <i>mobile banking</i> Livin by Mandiri kepada kerabat dan teman.					
5.	Saya akan tetap menggunakan Livin by Mandiri meskipun ada <i>mobile banking</i> lain yang menawarkan fitur serupa.					



## Lampiran 2. Data Penelitian

### Variabel *Brand Image* (X1)

Resp	BRAND IMAGE (X1)				
	X1	X2	X3	X4	X5
1	4	4	5	5	4
2	4	5	5	4	4
3	5	5	2	4	5
4	4	5	5	5	3
5	5	5	4	4	4
6	4	4	5	5	4
7	4	3	4	5	5
8	5	5	4	5	5
9	4	4	4	4	4
10	3	5	5	4	4
11	4	5	4	5	5
12	4	5	5	5	4
13	4	5	5	3	4
14	4	5	4	5	4
15	4	5	5	4	5
16	5	4	4	4	4
17	5	5	5	4	5
18	5	5	4	5	5
19	5	5	3	4	5
20	4	4	4	4	4
21	5	4	4	5	3
22	5	3	4	4	5
23	5	4	4	5	3
24	5	5	4	5	4
25	5	5	4	3	4
26	4	5	4	4	3
27	4	4	5	4	5
28	4	5	5	4	5
29	4	5	5	5	4
30	4	4	2	4	5
31	5	5	5	3	5
32	4	4	5	5	4
33	4	5	4	4	5
34	5	4	4	5	4
35	5	4	5	5	4
36	5	4	5	5	5
37	5	4	4	5	3
38	5	4	3	4	4
39	5	4	4	3	4
40	5	4	5	3	4
41	4	4	4	4	3
42	5	4	4	3	4
43	5	4	4	5	4
44	5	4	4	4	5
45	5	4	4	5	4

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

46	5	4	4	5	4
47	5	4	4	5	4
48	5	4	4	5	3
49	5	5	4	3	4
50	5	5	5	4	4
51	5	5	4	5	4
52	5	4	5	4	4
53	4	5	5	4	5
54	5	4	4	5	4
55	5	5	4	4	5
56	4	5	5	4	5
57	5	4	4	5	4
58	4	4	5	4	4
59	4	4	4	4	5
60	5	4	4	5	4
61	5	4	5	5	4
62	4	5	5	4	5
63	5	4	4	5	5
64	5	5	4	4	5
65	5	4	4	5	5
66	5	5	4	5	4
67	4	4	5	5	4
68	4	4	5	4	4
69	5	4	5	4	5
70	4	4	4	5	4
71	5	5	4	3	4
72	4	5	5	4	5
73	4	5	2	4	4
74	4	5	5	4	4
75	4	5	5	4	5
76	4	5	3	4	4
77	5	4	5	5	4
78	4	3	4	5	4
79	4	5	3	5	4
80	5	5	4	5	4
81	5	5	5	5	5
82	4	5	3	4	4
83	4	4	3	3	4
84	4	5	3	4	5
85	5	4	3	5	5
86	4	5	4	4	5
87	5	5	5	5	5
88	3	4	5	5	4
89	5	5	5	5	4
90	5	5	4	5	4
91	4	5	4	5	5
92	4	4	5	5	5
93	4	5	4	4	4
94	4	4	5	4	3
95	5	4	4	5	4
96	5	4	5	4	4



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

97	4	5	5	4	5
98	5	5	4	5	4
99	4	5	5	4	5
100	5	4	4	5	4

Variabel Fitur Layanan *Transfer* (X2)

Resp	FITUR LAYANAN <i>TRANSFER</i> (X2)				
	X1	X2	X3	X4	X5
1	4	5	4	5	4
2	5	3	5	4	4
3	5	5	5	4	5
4	5	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5
6	4	4	5	5	4
7	4	4	5	4	4
8	5	5	3	5	5
9	5	5	4	4	4
10	5	4	4	4	4
11	5	5	4	4	5
12	4	4	4	5	4
13	5	4	5	4	4
14	4	5	4	4	4
15	4	3	5	5	4
16	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5
18	5	4	5	3	4
19	4	4	5	4	5
20	4	4	4	4	4
21	4	5	5	4	5
22	4	5	5	3	4
23	4	4	5	4	4
24	4	4	5	4	5
25	5	4	3	4	3
26	4	4	5	3	4
27	5	5	5	4	5
28	5	5	4	5	4
29	5	5	4	5	4
30	5	4	4	5	5
31	5	5	5	5	5
32	5	3	4	4	5
33	4	4	4	5	4
34	3	5	4	5	4
35	4	4	4	4	4
36	4	3	5	4	5
37	4	3	5	5	4
38	5	4	3	5	5
39	4	5	5	3	4
40	5	4	4	3	5
41	5	5	4	5	3



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

42	4	3	5	5	4
43	4	4	5	4	5
44	5	4	4	5	5
45	5	4	4	5	4
46	5	5	4	5	4
47	5	5	4	5	4
48	4	3	5	4	4
49	5	5	4	5	5
50	5	4	3	5	5
51	4	4	5	4	4
52	5	5	4	4	5
53	4	5	4	5	4
54	5	5	4	4	4
55	4	5	4	4	5
56	4	4	5	4	5
57	5	4	4	5	4
58	4	5	4	4	5
59	4	4	5	3	4
60	5	5	4	5	4
61	4	5	5	5	4
62	5	5	5	4	4
63	5	5	4	5	4
64	4	4	5	4	5
65	4	5	5	4	5
66	5	5	4	5	4
67	5	4	4	5	4
68	5	4	4	4	4
69	4	4	5	4	5
70	5	5	4	4	4
71	5	4	5	5	4
72	4	3	5	5	5
73	4	5	3	3	5
74	4	5	4	4	5
75	5	4	5	3	5
76	4	5	4	5	5
77	5	4	4	4	4
78	5	5	3	3	3
79	5	4	5	3	4
80	5	4	4	5	4
81	5	5	5	5	5
82	5	4	4	5	5
83	4	4	3	4	3
84	5	4	3	4	1
85	5	5	4	5	5
86	5	4	5	4	5
87	5	5	5	5	5
88	2	3	4	5	5
89	5	5	4	5	4
90	5	5	3	5	5
91	4	3	5	4	5
92	4	4	5	4	5



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

93	5	4	5	4	5
94	5	4	4	4	5
95	5	4	4	5	5
96	4	5	4	5	4
97	5	5	4	5	4
98	4	4	5	4	5
99	4	5	4	5	4
100	4	4	5	4	5

Variabel Keputusan Penggunaan (Y)

Resp	KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	4	4	4	4	4
2	4	5	4	5	4
3	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4
5	4	3	4	4	4
6	3	4	4	4	5
7	5	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5
9	4	5	4	4	4
10	4	4	5	5	5
11	4	4	5	5	4
12	4	5	4	4	4
13	4	4	5	4	5
14	4	5	4	4	4
15	4	4	5	5	4
16	4	5	4	3	4
17	5	5	5	5	5
18	5	5	4	3	4
19	3	3	4	4	5
20	4	4	4	4	4
21	5	3	4	4	5
22	4	5	5	4	5
23	5	5	4	5	4
24	5	3	4	4	5
25	5	5	4	5	4
26	5	5	4	3	4
27	3	5	4	4	4
28	5	5	4	5	4
29	4	4	5	4	5
30	5	4	4	4	5
31	5	5	5	5	3
32	5	4	4	5	3
33	5	4	4	5	4
34	3	5	5	5	4
35	5	4	4	5	5
36	4	4	4	5	4
37	5	3	4	4	5



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

38	4	3	5	4	5
39	5	5	4	4	3
40	4	5	5	3	4
41	4	4	3	5	4
42	4	5	5	3	4
43	4	5	5	4	5
44	4	5	5	4	5
45	4	4	5	4	5
46	4	4	5	4	5
47	4	4	5	4	5
48	5	4	3	5	5
49	5	5	4	5	4
50	5	5	4	5	4
51	3	5	4	4	5
52	4	4	5	4	5
53	5	4	5	4	5
54	5	4	5	5	5
55	5	4	5	4	5
56	5	4	4	5	4
57	5	5	4	4	5
58	3	4	5	4	5
59	4	5	4	5	4
60	4	4	5	4	5
61	4	4	5	5	5
62	5	4	5	4	5
63	4	4	4	5	5
64	4	4	5	4	5
65	4	4	5	4	4
66	5	5	4	5	4
67	5	5	4	4	4
68	5	4	4	4	4
69	5	4	4	5	4
70	5	4	4	4	4
71	3	4	5	4	4
72	5	5	5	3	5
73	4	3	5	3	4
74	5	4	4	5	4
75	4	4	4	4	3
76	4	5	4	4	5
77	5	4	3	5	4
78	3	3	3	3	3
79	4	5	4	4	4
80	4	4	5	4	5
81	5	5	5	5	5
82	3	4	4	5	4
83	4	4	4	3	4
84	3	4	5	4	4
85	5	5	5	5	5
86	5	5	4	5	5
87	5	5	5	5	5
88	4	5	4	3	5

89	4	4	4	4	4
90	5	5	5	5	5
91	4	4	5	3	5
92	4	4	5	5	4
93	4	5	4	4	5
94	4	4	5	4	5
95	4	4	5	5	4
96	5	4	3	4	4
97	4	4	5	4	5
98	5	5	4	5	4
99	4	4	5	5	4
100	4	4	5	5	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





### Lampiran 3. Hasil Data Uji Instrumen Penelitian

1. Variabel *Brand Image* (X1)
  - a. Uji Validitas (Sampel = 30)

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,247	-,165	,085	,304	,390*
	Sig. (2-tailed)		,188	,385	,656	,102	,033
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,247	1	,298	,101	,371*	,667**
	Sig. (2-tailed)	,188		,110	,594	,043	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	-,165	,298	1	,265	,027	,607**
	Sig. (2-tailed)	,385	,110		,157	,886	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,085	,101	,265	1	,370*	,639**
	Sig. (2-tailed)	,656	,594	,157		,044	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,304	,371*	,027	,370*	1	,625**
	Sig. (2-tailed)	,102	,043	,886	,044		<,001
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALX1	Pearson Correlation	,390*	,667**	,607**	,639**	,625**	1
	Sig. (2-tailed)	,033	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- b. Uji Reliabilitas (Sampel = 30)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,624	5

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Variabel Fitur Layanan Transfer (X2)  
a. Uji Validitas (Sampel = 30)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,422*	,261	,396*	,584**	,706**
	Sig. (2-tailed)		,020	,164	,030	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,422*	1	,286	,392*	,536**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,020		,125	,032	,002	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,261	,286	1	,423*	,263	,651**
	Sig. (2-tailed)	,164	,125		,020	,161	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,396*	,392*	,423*	1	,325	,733**
	Sig. (2-tailed)	,030	,032	,020		,080	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,584**	,536**	,263	,325	1	,747**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,002	,161	,080		<,001
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALX2	Pearson Correlation	,706**	,730**	,651**	,733**	,747**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas (Sampel = 30)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	5



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Variabel Keputusan Penggunaan (Y)
  - a. Uji Validitas (Sampel = 30)

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,374*	,220	,228	,494**	,685**
	Sig. (2-tailed)		,042	,243	,225	,005	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,374*	1	,198	,359	,374*	,681**
	Sig. (2-tailed)	,042		,293	,052	,042	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,220	,198	1	,229	,220	,523**
	Sig. (2-tailed)	,243	,293		,223	,243	,003
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,228	,359	,229	1	,447*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,225	,052	,223		,013	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,494**	,374*	,220	,447*	1	,760**
	Sig. (2-tailed)	,005	,042	,243	,013		<,001
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL.Y	Pearson Correlation	,685**	,681**	,523**	,705**	,760**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,003	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- b. Uji Reliabilitas (Sampel = 30)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,698	5



## Lampiran 4. Hasil Data Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,1100810	
	Std. Deviation	1,35540250	
Most Extreme Differences	Absolute	,085	
	Positive	,085	
	Negative	-,082	
Test Statistic		,085	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,073	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	,076	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,070
		Upper Bound	,083

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 334431365.

### 2. Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,031	2,535		1,985	,050		
	TOTALX1	,327	,112	,273	2,927	,004	,811	1,234
	TOTALX2	,437	,106	,386	4,137	<,001	,811	1,234

a. Dependent Variable: TOTALY

### 3. Uji Heteroskedastisitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,687	1,716		,400	,690
	TOTALX1	,029	,076	,044	,389	,698
	TOTALX2	-,017	,072	-,027	-,240	,811

a. Dependent Variable: ABS

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,139	2,531		2,030	,045
	TOTALX1	,321	,112	,269	2,873	,005
	TOTALX2	,438	,106	,387	4,129	<,001

a. Dependent Variable: TOTALY

### 2. Uji T (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,139	2,531		2,030	,045
	TOTALX1	,321	,112	,269	2,873	,005
	TOTALX2	,438	,106	,387	4,129	<,001

a. Dependent Variable: TOTALY

### 3. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,560 <sup>a</sup>	,313	,299	1,32024

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta