



© 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

**PENGARUH KEMUDAHAN FITUR DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* LIVIN' BY MANDIRI  
(Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Depok yang menggunakan  
*Mobile Banking*)**



**Muhammad Ravi Furqonsyah**

**NIM: 1905423018**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Bisnis Terapan**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## ABSTRAK

MUHAMMAD RAVI FURQONSYAH. Pengaruh Kemudahan Fitur dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri dalam menggunakan *Mobile Banking* Livin' by Mandiri (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Depok yang menggunakan Mobile Banking). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2024.

Kemunculan inovasi inovasi baru terhadap suatu teknologi, erat kaitannya dengan kepuasan Masyarakat yang memakai teknologi tersebut. Teknologi *mobile banking* Livin' by Mandiri juga memiliki inovasi inovasi yang mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Terdapat masalah yang membuat *mobile banking* Livin by Mandiri mendapatkan kritikan dan pengaduan yaitu terkait kemudahan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* Livin' by Mandiri di Kota Depok. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jenis data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner dan data sekunder dari jurnal dan buku. Metode pemilihan sample menggunakan *non probability sampling* dengan total perhitungan sample menggunakan rumus Lemeshow sebanyak seratus responden. Berdasarkan hasil validitas konvergen, semua nilai *loading factors* di atas 0,60 dan hal ini berarti semua konstruk valid. Hasil validitas diskriminan diperoleh nilai *cross loading* di atas 0,70 dan nilai akar kuadrat AVE suatu konstruk, lebih tinggi daripada konstruk lainnya, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki nilai validitas diskriminan yang baik. Hasil uji hipotesis menggunakan *path analysis* diketahui bahwa *kemudahan fitur* berpengaruh secara signifikan terhadap citra merek dibuktikan dengan nilai p-value ( $0,000 < 0,05$ ). Dan *t-statistic* yang didapatkan sebesar 2,466. Diketahui juga bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar  $0,014 < 0,05$  dan *t statistic* sebesar  $2,741 < t$  tabel. Nilai signifikansi untuk kemudahan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar  $0,006 < 0,05$  dan *t statistic* yang didapatkan sebesar 2,766 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*



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

**ABSTRACT**

*MUHAMMAD RAVI FURQONSYAH. The Effect of Ease of Features and Service Quality on Bank Mandiri Customer Satisfaction in using Livin' by Mandiri Mobile Banking (Case Study on Bank Mandiri Customers in Depok who use Mobile Banking). Department of Business Administration Jakarta State Polytechnic 2024.*

*The new innovations of technology are related to people who use it. Mobile banking Livin by Mandiri also has innovations that influence customer satisfaction. There is a problem that creates mobile banking Livin by Mandiri receives criticism and complaints regarding the ease and quality of the services provided. Therefore, this research aims to analyze the influence of ease of use and service quality on customer satisfaction. This research method is causal associative research with a quantitative approach. The population in this study were customers who used Livin' by Mandiri mobile banking in Depok City. The sampling technique used is purposive sampling with the type of data used is primary data in the form of questionnaires and secondary data from journals and books. The sample selection method uses non-probability sampling with a total sample calculation using the Lemeshow formula of one hundred respondents. Based on the results of convergent validity, all loading factors values are above 0.60 and this means that all constructs are valid. The results of discriminant validity obtained cross loading values above 0.70 and the square root value of AVE of a construct, higher than other constructs, therefore it can be concluded that the variables in this study have good discriminant validity value. The results of hypothesis testing using path analysis show that feature convenience has a significant effect on brand image as evidenced by the p-value ( $0.000 < 0.05$ ). And the t-statistic obtained is 2.466. It is also known that Service Quality has a significant effect on customer satisfaction, which is  $0.014 < 0.05$  and t statistic of  $2.741 < t$  table. The significance value for convenience and service quality on customer satisfaction is  $0.006 < 0.05$  and the t statistic obtained is 2.766, which means that there is a significant influence between convenience and service quality on customer satisfaction.*

**Keywords:** Convenience, Service Quality, Customer Satisfaction, Mobile Banking



**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

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**PROGRAM STUDI S1(T) ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Muhammad Ravi Furqonsyah  
NIM : 1905423016  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kemudahan Fitur dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Livin' by Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri di Depok yang menggunakan Mobile Banking).

Depok, September 2024  
Pembimbing II Pembimbing I

Dr.Nidia Sofa, S.Pd.I, M.Pd Ratri Kurniasari, S. E., Ak., M. Ak.  
NIP 198310222015042001 NIP 199109152002032007

Mengetahui Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis

Dra. Iis Mariam, M.Si  
NIP 196501311989032001



**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

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**PROGRAM STUDI S1(T) ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Muhammad Ravi Furqonsyah

NIM : 1905423016

Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kemudahan Fitur dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Livin' by Mandiri (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Depok yang menggunakan Mobile Banking)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sain Terapan (S.ST) pada Program Studi S1 (T) Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Agustus 2024

Waktu : 15.00 – 16.00 WIB

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Ratri Kurniasari, S. E., Ak., M. Ak.  
 NIP 199109152002032007 .....

Penguji 1 : Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si  
 NIP 198609082020122006 .....

Penguji 2 : Riza Hadikusuma, M.Ag  
 NIP 197404032001121002 .....



**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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Sains Terapan, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Depok, September 2024

Yang membuat pernyataan

Muhammad Ravi Furqonsyah

NIM 1905423016

**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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat, rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kemudahan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Livin’ by Mandiri (Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Depok yang menggunakan Mobile Banking L)” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa banyak pihak yang terlibat dan membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta sekaligus dosen pembimbing teknis yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan penelitian ini hingga terselesaikannya penelitian ini.
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.AB., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Ratri Kurniasari, S. E., Ak., M. Ak. selaku dosen pembimbing materi yang atas kesabaran dan perhatiannya selama ini telah memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan penelitian ini hingga terselesaikannya penelitian ini.
5. Keluarga khususnya ayah, ibu dan tante yang selalu mendoakan, memberikan semangat yang begitu besar dan selalu memberikan kasih sayang yang tiada hentinya kepada peneliti.
6. Teman-teman program studi Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2019 yang senantiasa saling mendukung dan memberikan semangat dalam



**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

proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu kelancaran penelitian dan penyusunan tugas akhir.
8. Lana del Rey, My Chemical Romance, The 1975, Cigarettes After, Bring me the Horizon yang secara tidak langsung lewat lagu-lagunya telah menambah semangat dan menemani peneliti selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis yang turut membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi bagi peneliti dalam membuat karya tulis ilmiah selanjutnya.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Depok, September 2024

Peneliti

Muhammad Ravi Furqonsyah

NIM. 1905423016





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

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	14
1.3 Identifikasi Masalah .....	14
1.4 Rumusan Masalah .....	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	17
2.1.2 Jasa Keuangan.....	18
2.1.3 Pelayanan Prima.....	20
2.1.4 <i>E-ServQual</i> .....	21
2.1.5 Kemudahan .....	22
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.7 Kepuasan Nasabah .....	25
2.2 Keterkaitan Antar Variabel .....	28
2.2.1 Hubungan Variabel Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah .....	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.2.2	Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	28
2.3	Penelitian Terdahulu .....	29
2.4	Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
3.1.2	Tempat Penelitian .....	40
3.2	Ruang Lingkup Metode Penelitian .....	41
3.3	Populasi dan sampel .....	42
3.3.1	Populasi .....	42
3.3.2	Sampel .....	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	46
3.6	Teknik Pegolahan Data .....	48
3.7	Teknik Uji Instrumen .....	49
3.7.1	Uji Validitas .....	50
3.7.2	Uji Reabilitas .....	50
3.8.1	Analisis Partial Least Square (PLS) .....	51
3.8.3	Model pengukuran <i>Inner Model</i> .....	54
3.8.4	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	55
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.2	Profil Responden .....	56
4.2.1	Profil Responden berdasarkan jenis kelamin .....	57
4.3	Temuan dan Hasil Penelitian .....	58
4.3.1	Hasil Tanggapan Variabel Kemudahan Fitur .....	58
4.3.2	Hasil Tanggapan Variabel Kualitas Layanan .....	60
4.3.3	Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Nasabah .....	64
4.3.4	Outer Model .....	65



**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

4.3.5	Inner Model.....	75
4.3.6	Pengujian Hipotesis.....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>82</b>
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>89</b>





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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data statistik <i>Mobile Banking</i> terbaik dan paling banyak digunakan .....	2
Gambar 1. 2 Data jumlah pengguna aplikasi <i>Mobile Banking</i> Mandiri.....	3
Gambar 1. 3 Tingkat pertumbuhan nilai transaksi aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Mandiri.....	4
Gambar 1. 4 Ulasan Nasabah saat menghubungi <i>Contact Us call center</i> Bank Mandiri.....	6
Gambar 1. 5 Ulasan Nasabah saat menghubungi <i>Contact Us call center</i> Bank Mandiri melalui MITA.....	7
Gambar 1. 6 <i>Review</i> pengguna aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i> .....	9
Gambar 1. 7 <i>Review</i> pengguna aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i> via Twitter @mandiricare dan Facebook Mandiri Care .....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4. 1 Hasil Alogaritma PLS Putaran 1 .....	68
Gambar 4. 2 Hasil Alogaritma PLS Putaran 2 .....	70
Gambar 4. 3 Hasil <i>Inner Model</i> .....	75
Gambar 4. 4 Hasil Uji Hipotesis Diagram Jalur <i>Path Analysis</i> .....	77



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 TABEL

Tabel 1. 1 Bank Umum Konvensional Terbaik .....	5
Tabel 1. 2 <i>Rating</i> Livin' by Mandiri pada App Store .....	8
Tabel 1. 3 Kota dengan Jumlah Pengguna .....	11
Tabel 1. 4 Keluhan Nasabah <i>Mobile Banking</i> Livin by Mandiri .....	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3. 1 <i>Time Line</i> Skripsi.....	40
Tabel 3. 2 Pola <i>Scoring</i> skala Likert .....	45
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian .....	47
Tabel 3. 4 <i>Rule of Thumb</i> Validitas <i>Outer Model</i> .....	52
Tabel 3. 5 <i>Rule of Thumb</i> Validitas <i>Outer Model</i> Reflektif.....	53
Tabel 3. 6 <i>Rule of Thumb</i> <i>Inner Model</i> .....	55
Tabel 4. 1 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	57
Tabel 4. 2 klasifikasi responden berdasarkan usia .....	57
Tabel 4. 3 Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan .....	58
Tabel 4. 4 Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan .....	58
Tabel 4. 5 Hasil tanggapan Variabel Kemudahan Fitur.....	59
Tabel 4. 6 Hasil variabel kualitas layanan.....	61
Tabel 4. 7 Hasil Variabel Kepuasan Nasabah.....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan <i>Outer Loadings</i> Putaran 1 .....	65
Tabel 4. 9 Hasil nilai <i>loading factor</i> .....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Diskriminan .....	73
Tabel 4. 11 <i>Composite Reliability</i> .....	73
Tabel 4. 12 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> .....	74
Tabel 4. 13 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> .....	74
Tabel 4. 14 Nilai <i>R-Square</i> .....	76
Tabel 4. 15 Nilai <i>F-Square</i> .....	76
Tabel 4. 16 Hasil Uji Jalur <i>Path Analysis</i> .....	78
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis .....	78

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di zaman serba digital sekarang, kompetisi usaha pada bidang perbankan semakin bersaing. Inovasi dan kreatifitas sangat dibutuhkan setiap perusahaan perbankan di tengah persaingan yang terjadi. Perbankan berupaya meningkatkan akses masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan dengan membantu memperluas jaringan dan menawarkan produk keuangan yang dapat diakses oleh masyarakat. *E-Banking* telah menjadi sarana bagi konsumen untuk melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja, dan memungkinkan nasabah menerima informasi serta berkomunikasi. Tentunya guna menarik perhatian, perlu adanya keuntungan yang dapat nasabah rasakan. Dengan adanya kemajuan pada bidang digital seperti *internet banking*, *m-banking* yang bisa diunduh pada *smartphone*. Saat ini, *internet banking* digunakan sebagai *marketing* juga sebagai strategi kompetisi antar bank digital. Hal ini sangat memudahkan nasabah untuk bisa melakukan aktivitas via *website* bank dengan internet yang memadai, semua dapat dilakukan dengan fleksibel dimana saja terkecuali untuk penarikan uang tunai. Selain itu, sektor perbankan di Indonesia juga sedang berkompetisi guna mengeluarkan suatu terobosan baru dengan adanya kemajuan zaman teknologi industri seperti pada produk *m-banking* yang memberikan pelayanan secara digital memakai *smartphone* masing-masing nasabah.

Layanan *mobile banking* ini lebih baik dibandingkan *internet banking* karena mudah terkoneksi, sedangkan dengan *internet banking* tidak semua tempat memiliki jaringan internet. Hal ini membuat transaksi keuangan menjadi lebih mudah bagi nasabah. Disisi lain, terdapat keuntungan bagi pihak bank sendiri dari pelayanan digital ini, yakni berkurangnya biaya untuk fasilitas *tele-banking* sehingga bisa lebih mengurangi pengeluaran, keuntungan lainnya yakni memudahkan tambahan ini dapat mempermudah pengguna dalam bertransaksi. Oleh karena itu, pihak bank bisa meningkatkan kualitas pelayanan serta menambah kepuasan nasabah mereka.

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

Hadirnya pelayanan fasilitas *m-banking* dapat mengarahkan nasabah baru guna memberikan apa yang dibutuhkan, dikarenakan dengan adanya *m-banking*, nasabah dapat melakukan transaksi sesama ataupun diluar bank, memeriksa jumlah saldo, melihat riwayat transaksi dari bank serta melunasi berbagai tagihan. Sebagian besar perusahaan perbankan telah merilis aplikasi *m-banking* sebagai upaya memberikan fasilitas digital terbaik. Berikut daftar *mobile banking* yang menduduki posisi atas.



**Gambar 1. 1 Data statistik *mobile banking* terbaik dan paling banyak digunakan**

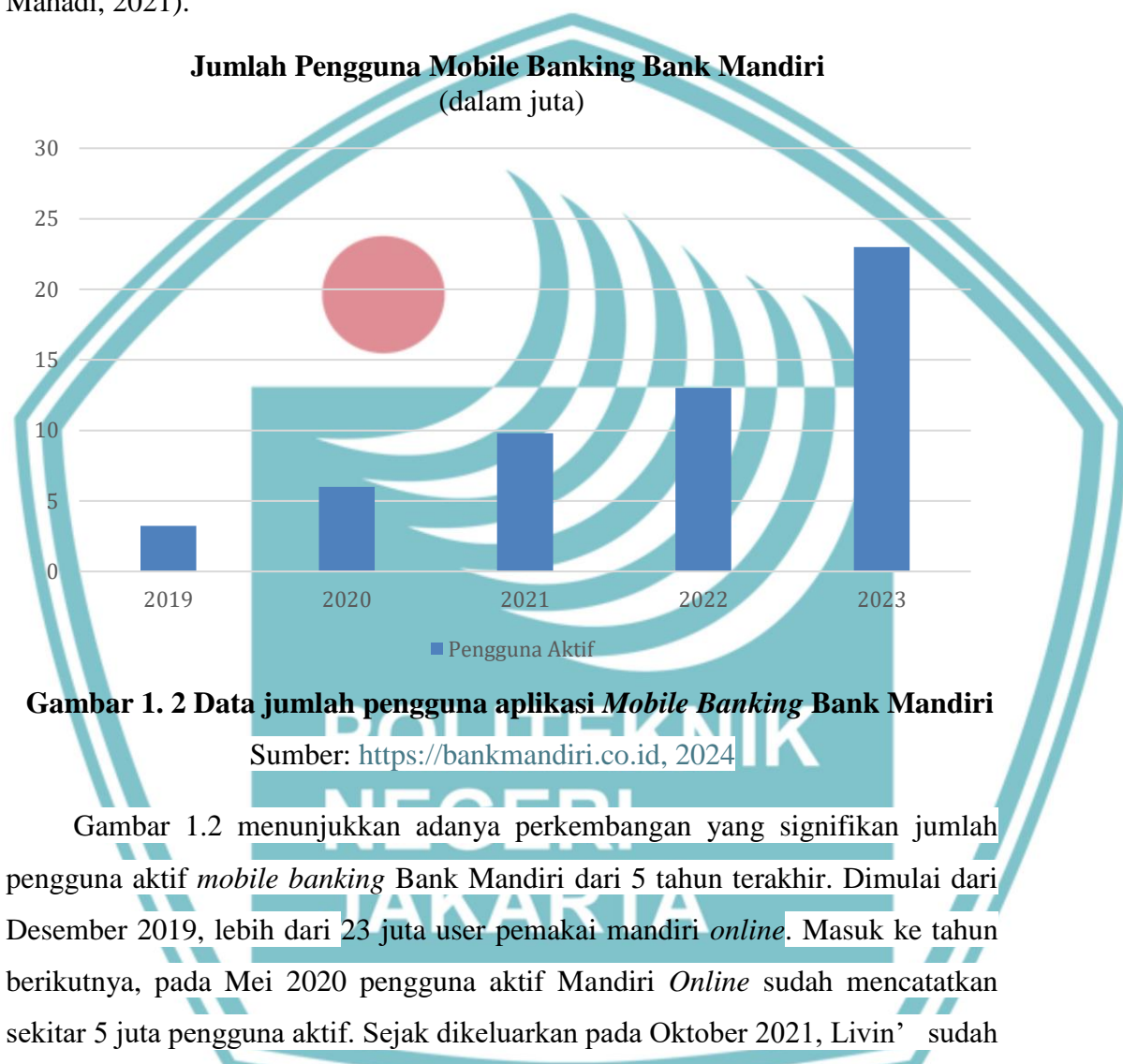
Sumber: goodstats.id, 2024

Berdasarkan gambar 1.1, memperlihatkan beberapa data *mobile banking* terbaik juga pengguna terbanyak juga didapatkan bahwa aplikasi *mobile banking* Mandiri menduduki posisi ke 3 dengan performa terbaik dan yang paling banyak digunakan tahun 2024. Pelayanan yang dimiliki oleh Bank Mandiri salah satunya adalah *mobile banking* yang bernama Livin' by Mandiri. Aplikasi Livin' by Mandiri menjadi fasilitas *digital* unggulan bagi Bank Mandiri.

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

Livin' by Mandiri adalah fasilitas *online m-banking* dari Bank Mandiri yang memiliki kegunaan untuk memeriksa saldo, *top up* dsb. Aplikasi Livin' dapat mendeskripsikan kenyamanan dalam melakukan dan dapat menarik perhatian nasabah baru untuk mencoba kemudahan dalam bertransaksinya (Walfajri & Mahadi, 2021).



**Gambar 1. 2 Data jumlah pengguna aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri**

Sumber: <https://bankmandiri.co.id>, 2024

Gambar 1.2 menunjukkan adanya perkembangan yang signifikan jumlah pengguna aktif *mobile banking* Bank Mandiri dari 5 tahun terakhir. Dimulai dari Desember 2019, lebih dari 23 juta user pemakai mandiri *online*. Masuk ke tahun berikutnya, pada Mei 2020 pengguna aktif Mandiri *Online* sudah mencatatkan sekitar 5 juta pengguna aktif. Sejak dikeluarkan pada Oktober 2021, Livin' sudah di *download* oleh enam juta pengguna. Catatan dari BMRI, aplikasi Livin' by Mandiri sudah di *download* hingga sembilan juta pengguna sampai dengan Desember 2021. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. mengupayakan agar terus memberikan upaya pelayanan terbaik di tengah gempuran lesunya *trusted* dari pengguna perihal fasilitas dari perusahaan perbankan. Melalui Livin' by Mandiri, bank dengan logo pita emas ini memberikan fasilitas serta memberikan promo dan *voucher* yang memberikan keuntungan kepada pengguna dalam meningkatkan

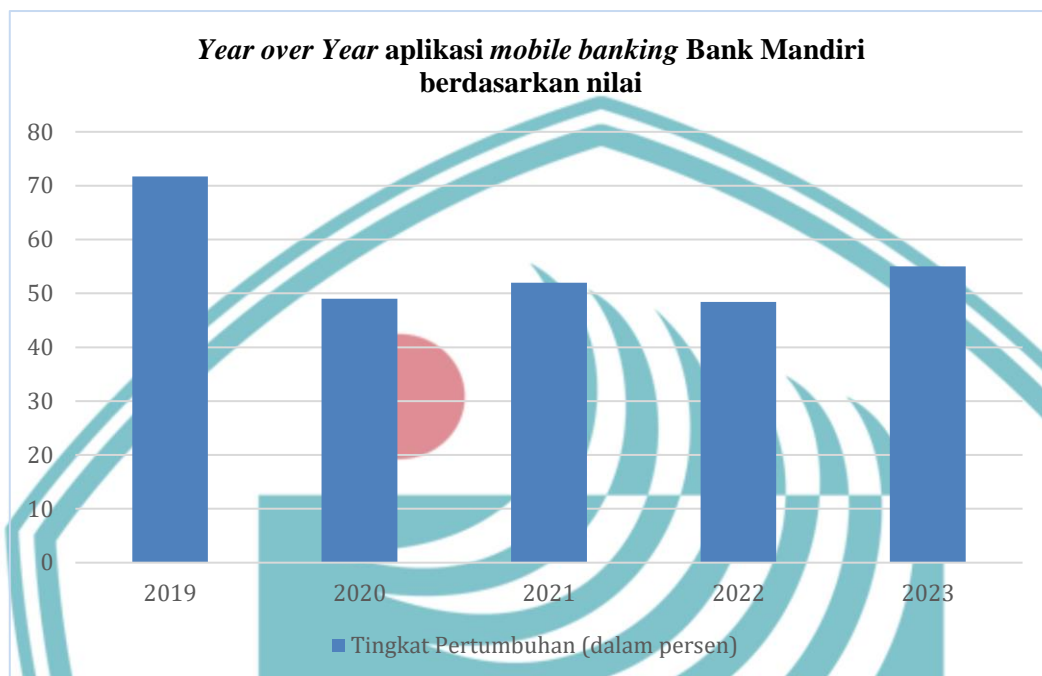




**Hak Cipta :**

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

transaksi. Tercatat hingga akhir September 2022, Bank Mandiri mencatatkan sudah lebih dari 13 juta pengguna aktif pada aplikasi Livin'. Sampai dengan Desember 2023 sudah tercatat lebih dari dua puluh tiga juta pengguna aktif dari Livin'.



**Gambar 1. 3 Tingkat pertumbuhan nilai transaksi aplikasi mobile banking Bank Mandiri**

Sumber: <https://bankmandiri.co.id>, 2024

Dimulai dari Desember 2019, Mandiri *Online* mencatatkan tingkat pertumbuhan sebesar 71,7% diiringi dengan jumlah transaksi finansial yang kian meningkat hingga 394,1 juta. Dari angka yang ada, apabila dikalkulasikan jumlahnya menyentuh angka Rp748,8 triliun, rasio angka tersebut terdapat kenaikan dua kali lebih banyak dari sebelumnya. Kenaikan melalui Mandiri *online* yang cukup signifikan menyentuh angka 620 juta pada tahun 2020, dengan nilai lebih dari Rp. 1,000 triliun, meningkat 49% dibandingkan tahun sebelumnya. Sejak dirilis pada Oktober 2021 jumlah transaksi Livin' menyentuh angka 1,5 miliar dengan kalkulasi angka Rp1.630 triliun bisa dikatakan angka tersebut naik hingga lima puluh dua persen dari tahun 2020 lalu. Livin' bisa memberikan pelayanan hingga lebih 1,64 miliar transaksi.

Sedangkan, total keseluruhan transaksi Livin' pada 2022 mencapai angka Rp 2.435 triliun dengan pertumbuhan 48,4% dari tahun-tahun sebelumnya. Berkat inovasi yang selalu diperbaharui, Livin' bisa menjalankan sebanyak 2,82 miliar

transaksi tercatat hingga akhir 2023, berkurang 46% dibandingkan tahun sebelumnya dengan nilai menyentuh angka Rp 3.271 triliun.

**Tabel 1. 1 Bank Umum Konvensional Terbaik dalam Pelayanan Prima Tahun 2021 – 2022 (%)**

No	Bank	2021	2022
1.	Permata Bank	83.16%	86.83%
2.	Commonth Wealth Bank	84.65%	85.13%
3.	Bank Central Asia	85.64%	83.87%
4.	OSBC NISP	73.88%	83.43%
5.	Bank Rakyat Indonesia	79.88%	83.01%
6.	Bank Negara Indonesia	82.01%	82.66%
7.	Bank Danamon	79.00%	81.46%
8.	Bank Tabungan Negara	79.10%	81.42%
9.	Bank BJB	71.06%	80.54%
<b>10.</b>	<b>Bank Mandiri</b>	<b>75.40%</b>	<b>78.82%</b>

Sumber: <https://mri-research-ind.com>, 2022

Berdasarkan pada hasil pengukuran kinerja layanan *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM) *Marketing Research Indonesia* (MRI) 2022, Bank Mandiri mendapat peringkat kesepuluh terbaik dalam melakukan pelayanan di Indonesia. MRI melakukan pengumpulan dan menganalisis data dengan menyeluruh berkenaan dengan pengalaman *customer* juga mutu yang diberikan pada pelayanan setiap interaksi sebagai penghubung antara nasabah dengan bank yang dipakai. Studi ini menekankan pada pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan. *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM) 2022 dilaksanakan analisis dua kali riset. Sesi pertama, dengan adanya kegiatan *Online Workshop*, *In-depth Interview*, *FGD*, dan *Online Survey* pada semua bagian konsumen guna mencari tahu apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen. Selanjutnya sesi kedua, mengukur pengalaman melalui *Mystery Shopping* saat nasabah memakai produk juga pelayanan *banking* yang dijadikan objek untuk diukur BSEM 2022.

**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

Bank Mandiri bisa dikatakan masih jauh untuk menjadi bank terbaik dalam segi pelayanan. MRI menempatkan bank Mandiri hanya di posisi ke sepuluh, maka kualitas *mobile banking* perlu diperhatikan karena merupakan kunci utama untuk menarik minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Mandiri serta mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini tentunya tidak bisa dikatakan baik, karena sebagai bank yang tersebar di seluruh Indonesia, Bank Mandiri hanya mampu menduduki peringkat kesepuluh. Berdasarkan kriteria yang telah digariskan oleh MRI, salah satu penilaian bank yang terbaik adalah *Quality of Service*. Hal ini mengindikasikan bahwa bank Mandiri dalam hal kualitas pelayanan masih sangat belum optimal dan harus lebih meningkatkan pendekatan kepada nasabah terutama pada bagian *Contact Us call center* bank Mandiri di nomor 14000. Hal ini bisa dibuktikan dengan ulasan dari nasabah sebagai berikut:



**Gambar 1. 4 Ulasan Nasabah saat menghubungi *contact us call center* bank Mandiri**

Sumber: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.bmri.livin,2024>

Dari ilustrasi gambar 1.4, dapat diketahui bahwa *contact us call center* bank Mandiri di nomor 14000 memiliki pelayanan yang buruk sehingga permasalahan Nasabah tidak bisa ditangani dengan baik. Beberapa keluhan yang disampaikan

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

adalah panggilan kerap terputus di tengah percakapan, jaringan tidak stabil karena tidak melalui internet melainkan dengan panggilan pulsa dan dikenakan biaya yang cukup besar saat melakukan panggilan. Terdapat cara lain yang disarankan untuk melakukan pengaduan nasabah, yaitu dengan melalui *WhatsApp Official - Mandiri Intelligent Assistant (MITA)* di nomer +62 811-8414-000. Walaupun saat melalui *WhatsApp Official* Nasabah tidak bisa segera berkonsultasi langsung dengan *Costumer Service* dan responnya sedikit memerlukan waktu, tapi tetap direspon dengan baik. Berikut ini adalah tanggapan *Customer Service* atas permasalahan Nasabah Melalui *WhatsApp Official - Mandiri Intelligent Assistant (MITA)*:



Gambar 1. 5 Ulasan Nasabah saat menghubungi *Contact Us call center* bank Mandiri melalui MITA

Sumber: WhatsApp Official MITA

Dari banyaknya keluhan yang dialami oleh pengguna *Livin'*, sejumlah pengguna *Livin' by Mandiri* mengeluhkan aplikasi mengalami gangguan untuk melakukan terutama pada saat malam hari. Seperti gambar diatas, rata rata pengguna mengeluhkan aplikasi sangat sulit digunakan karena sering terjadi *error* pada jam 23.00 sampai jam 01.00 malam. Beberapa pengguna juga mengeluhkan jika hampir setiap malam aplikasi sering *maintenance* sehingga ketika sedang dalam keadaan yang mendesak mereka tidak bisa menggunakan aplikasi untuk bertransaksi. Contoh lainnya saat hendak mengisi kartu *E-Toll*, nasabah Mandiri



**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

lain juga mengeluhkan hal sama, yaitu tak bisa melakukan menggunakan Livin'. Beberapa nasabah Bank Mandiri banyak yang mengeluhkan waktu gangguan yang bertepatan dengan tanggal gaji. Hal tersebut sangat mengganggu karena para nasabah kesulitan ber bahkan untuk sekedar mengecek riwayat. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk mengungkapkan adanya kenaikan yang signifikan dikarenakan peningkatan pada daftar tunggu yang menjadi penyebab *user* kesulitan menjalankan layanan Livin' by Mandiri. Berikut ini merupakan tabel *rating* bintang 1 sampai bintang 5 yang ditunjukkan App Store untuk aplikasi Livin' by Mandiri

**Tabel 1. 2 Rating Livin' by Mandiri pada App Store**

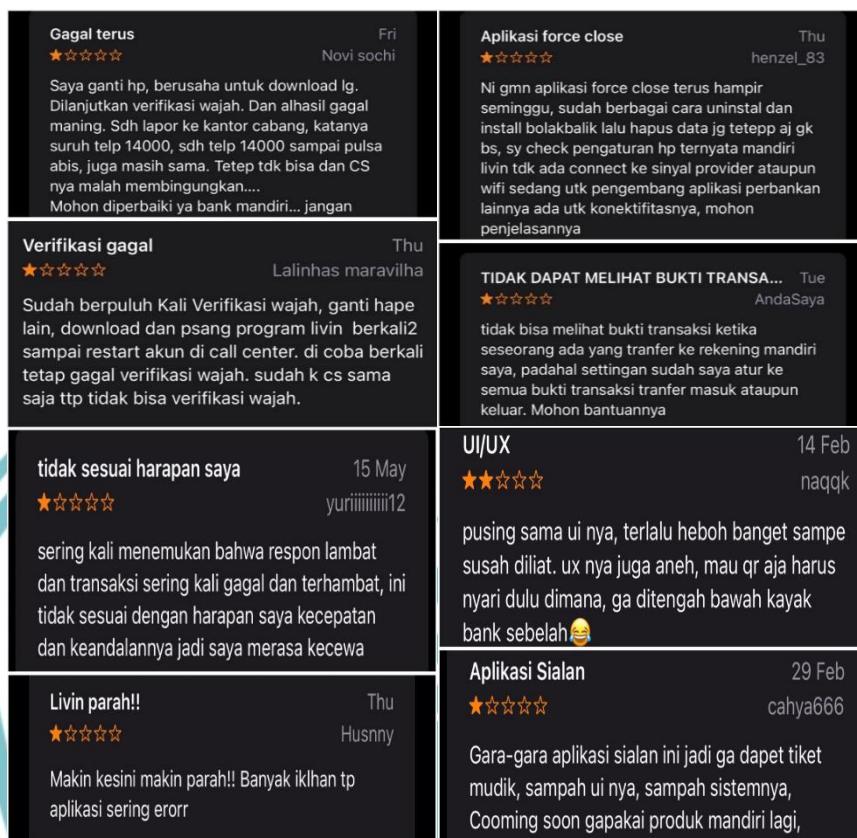
No	Rating Ulasan	Jumlah Pengguna
1.	Bintang 1	711
2.	Bintang 2	198
3.	Bintang 3	130
4.	Bintang 4	53
5.	Bintang 5	125

Sumber: App Store, 2024

Berdasarkan dari ulasan nasabah, banyak nasabah yang mengeluhkan kualitas layanan *mobile banking*. Penulis melihat adanya berbagai keluhan yang dilontarkan nasabah melalui ulasan pengguna yang terdapat di *App Store* (layanan *download* aplikasi pada *Apple*) yang mendapat 1.217 ulasan dengan nilai 3,1 dari 5 bintang yang mengindikasikan banyak terdapat masalah di dalam aplikasi *new Livin'*, dengan adanya pemberian bintang satu dan terdapat kritik atau keluhan yang diajukan oleh nasabah terutama terkait kemudahan fitur.

Berdasarkan ulasan nasabah, banyak nasabah yang mengeluhkan kualitas layanan *mobile banking*. Penulis melihat adanya berbagai keluhan yang dilontarkan nasabah melalui ulasan pengguna yang terdapat di *App Store* (layanan *download* aplikasi pada *Apple*) yang mendapat 1.217 ulasan dengan nilai 3,1 dari 5 bintang yang mengindikasikan banyak terdapat masalah di dalam aplikasi *new Livin'*, dengan adanya pemberian bintang satu dan terdapat kritik atau keluhan yang diajukan oleh nasabah terkait pengaduan sistem yaitu keluhan tertulis pelanggan

ditinjau selama dua puluh hari kerja. Apabila adanya kendala yang fatal, maka waktu diperpanjang dua puluh hari kerja berikutnya.



**Gambar 1. 6 Review pengguna aplikasi Livin' by Mandiri via App Store**

Sumber: App Store, 2024

Lewat ulasan dari *App Store*, nasabah menyatakan ketidakpuasannya terhadap aplikasi *new Livin'* ini. Banyak nasabah yang mengeluhkan terkait kemudahan dari aplikasi *new Livin'* karena kerap kali mengalami kegagalan . Penggunaan kata sandi hingga verifikasi wajah yang dilakukan saat ingin *login*/masuk ke dalam aplikasi ketika ingin menyebabkan penggunaan *mobile banking* terasa rumit. Beberapa masalah lain yang dikeluhkan yakni nasabah tidak bisa melihat bukti/riwayat transfer masuk ataupun keluar. Keluhan lain juga disampaikan nasabah yang mengatakan sering kali menemukan bahwa respon lambat serta transaksi sering sekali gagal dan terhambat, hingga terdapat banyak iklan di aplikasi yang mengganggu kenyamanan nasabah.

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

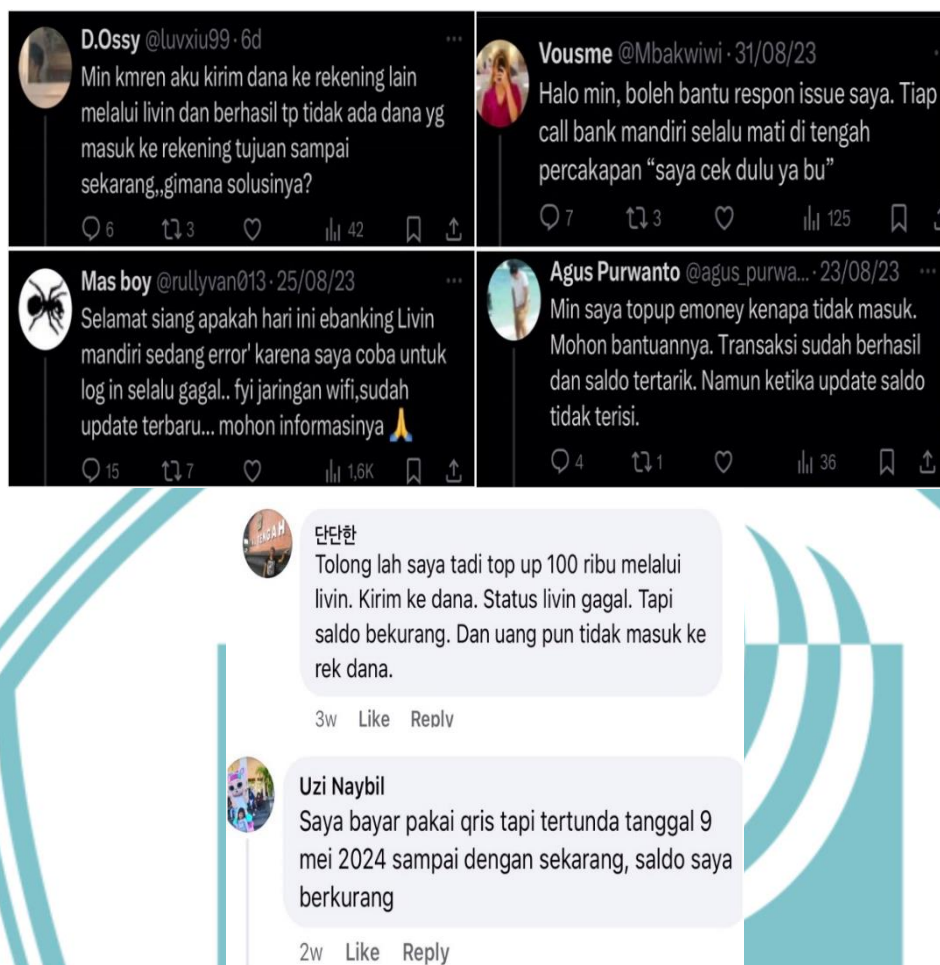
### Hak Cipta :

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



**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



**Gambar 1. 7 Review pengguna aplikasi Livin' by Mandiri via Twitter**

**@mandiricare dan Facebook Mandiri Care**

Sumber: Twitter & Facebook Mandiri Care, 2024

Masalah lain juga muncul melalui akun twitter @mandiricare, dimana permasalahan yang dikeluhkan seperti fitur *top up e-money* atau dompet digital yang mengalami *error* dimana transaksi sudah berhasil dan saldo sudah tertarik, namun ketika *update* saldo tidak terisi. Serta permasalahan yang sama saat mengirim dana ke rekening lain dinyatakan berhasil namun tidak ada dana yang masuk ke rekening tujuan. Permasalahan lain juga ditemukan seperti setiap menghubungi *Call Center* bank Mandiri, panggilan selalu mati di tengah percakapan.

**Tabel 1. 3 Kota dengan Jumlah Pengguna**

### Livin' Terbanyak

Rangking	Kota	Jumlah Pengguna
1	Jakarta	1.500.000
2	Surabaya	750.000
3	Bandung	600.000
4	Medan	450.000
5	Depok	320.000

Sumber: bankmandiri.co.id, 2024

Tabel 1.3 menunjukkan lima kota dengan jumlah pengguna Livin' terbanyak, berdasarkan data yang ada. Jakarta berada di urutan pertama dengan jumlah pengguna menyentuh angka 1.500.000, menjadikannya kota dengan pengguna terbanyak. Sebagai ibu kota Indonesia dan pusat bisnis utama, Jakarta memiliki populasi yang besar serta banyaknya kegiatan ekonomi yang mendorong tingginya penggunaan layanan *mobile banking*.

Surabaya, Bandung, dan Medan mengikuti Indonesia dengan jumlah pengguna masing-masing 750.000, 600.000, dan 450.000. Surabaya menjadi tempat kedua terbesar di Indonesia juga pusat perdagangan, Bandung yang dikenal sebagai pusat pendidikan dan teknologi, serta Medan menjadi kota paling besar, semuanya mempunyai kontribusi signifikan terhadap total pengguna Livin' di Indonesia. Ketiga kota ini memiliki jumlah pengguna yang cukup besar, mencerminkan peran penting mereka dalam ekosistem ekonomi regional.

Berdasarkan tabel 1.3, diketahui bahwa Depok berada di urutan kelima dengan 320.000 pengguna, termasuk dalam daftar kota dengan jumlah pengguna Livin' terbanyak. Meskipun jumlahnya cenderung rendah apabila di'bandingkan dengan kota besar lainnya, Depok masih memiliki kontribusi signifikan, terutama karena letaknya yang dekat dengan Jakarta dan pertumbuhan penduduk serta pembangunan yang pesat. Kota Depok menjadi Kota di Jawa Barat yang memiliki jumlah Bank Mandiri terbanyak. Tercatat, Depok memiliki total 42 kantor Bank Mandiri yang terdiri dari Kantor Cabang Utama (KCU), Kantor Cabang Pembantu (KCP), Bank Unit Mikro juga Bank Mandiri Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa Depok juga merupakan pasar penting untuk layanan *mobile banking* di Indonesia.

#### 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



Menurut hasil pra-survei yang dilaksanakan peneliti pada 75 nasabah Bank Mandiri di Depok sebagai gambaran mengenai pengalaman mereka dalam memakai aplikasi *mobile banking* Livin', terungkap beberapa permasalahan utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Sebanyak 40% nasabah merasa bahwa antarmuka aplikasi tidak intuitif dan sulit digunakan, sedangkan 50% lainnya menganggap proses registrasi dan aktivasi awal aplikasi terlalu rumit dan memakan waktu. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan dalam desain antarmuka dan penyederhanaan proses pendaftaran untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

Selain itu, kualitas layanan juga menjadi perhatian utama, dengan 60% nasabah mengeluhkan respon layanan pelanggan yang lambat dan 70% nasabah mengalami gangguan teknis yang sering terjadi saat menggunakan aplikasi. Keamanan dan privasi data juga menjadi isu penting, di mana 30% nasabah merasa khawatir akan perlindungan data pribadi mereka. Lebih lanjut, keterbatasan fitur aplikasi dan kurangnya personalisasi juga dirasakan oleh sebagian besar nasabah, dengan 45% merasa fitur yang disediakan belum lengkap dan 55% merasa aplikasi kurang menawarkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan individu.



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



Tabel 1. 4 Keluhan Nasabah *Mobile Banking Livin' by Mandiri*

Tahun	Kemudahan Penggunaan (%)	Kualitas Layanan (%)	Keamanan dan Privasi (%)	Keterbatasan Fitur (%)	Proses Transaksi (%)	Personalization (%)
2019	16	19	13	15	20	13
2020	15	23	16	14	21	11
2021	20	22	11	15	22	10
2022	18	20	14	16	20	12
2023	20	24	16	18	21	14

Sumber: data dikumpulkan dari berbagai jurnal, 2024

Berdasarkan data keluhan nasabah *mobile banking Livin'* di Depok dari tahun 2019 hingga 2023, terlihat adanya tren peningkatan keluhan di berbagai kategori. Keluhan terkait kemudahan penggunaan meningkat dari 16% pada tahun 2019 menjadi 20% pada tahun 2023, menunjukkan bahwa semakin banyak nasabah yang merasa antarmuka aplikasi kurang intuitif dan sulit digunakan. Selain itu, keluhan mengenai kualitas layanan juga naik signifikan dari 19% pada tahun 2019 menjadi 24% pada tahun 2023, mencerminkan ketidakpuasan nasabah terhadap respon layanan pelanggan dan seringnya terjadi gangguan teknis.

Tingkat keluhan terkait keamanan dan privasi data nasabah juga terdapat kenaikan yang sebelumnya 13% pada tahun 2019 menjadi 16% pada tahun 2023. Hal ini mengindikasikan kekhawatiran yang berkembang di kalangan nasabah mengenai perlindungan data pribadi mereka saat menggunakan aplikasi. Selain itu, keluhan tentang keterbatasan fitur aplikasi naik dari 15% pada tahun 2019 menjadi 18% pada tahun 2023. Nasabah merasa bahwa fitur yang disediakan oleh aplikasi masih belum memenuhi kebutuhan mereka secara memadai, yang berdampak pada pengalaman pengguna yang kurang memuaskan.

Keluhan terkait proses yang tidak lancar dan kurangnya personalisasi dalam aplikasi juga meningkat signifikan, masing-masing meningkat 1%. Mulai dari 20% dan 13% pada tahun 2019 menjadi 21% dan 14% pada tahun 2023. Banyak nasabah mengalami masalah dalam melakukan, seperti yang gagal atau tertunda, serta

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



menginginkan fitur yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan individu mereka.

Setelah diuraikan melalui paragraf di atas, para pebisnis akan selalu melaksanakan peningkatan dalam hal fasilitas sehingga melahirkan inovasi terbaru terkhusus pada bidang teknologi guna memudahkan *user*, pengaruh kemudahan dan kualitas pelayanan *mobile banking* Livin' by Mandiri pada tingkat kepuasan *user* memiliki keterkaitan yang erat. Kemudahan dan kualitas pelayanan merupakan yang utama dalam bidang jasa, termasuk perbankan. Saat ini, terdapat berbagai permasalahan yang menyebabkan kritik dan pengaduan mengenai kualitas pelayanan *mobile banking* Livin' by Mandiri. Studi ini memiliki maksud guna menganalisis apakah ada keberpengaruhannya antara kemudahan penggunaan dan kualitas layanan pada kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penulis bermaksud melaksanakan studi berjudul: **“Pengaruh Kemudahan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Livin.”**

## 1.2 Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang, identifikasi juga rumusan masalah sebelumnya juga adanya keterbatasan peneliti. Batasan masalah pada studi ini yakni Pengaruh Kemudahan dan Kualitas layanan *m-banking* Livin' by Mandiri pada Kepuasan Nasabah Bank Mandiri juga membatasi masalah penulisan skripsi dengan memakai variabel Independen yakni Kemudahan juga Kualitas Pelayanan serta variabel dependen yakni Kepuasan Pelanggan.

## 1.3 Identifikasi Masalah

Adapun beberapa identifikasi masalah pada studi ini:

- Antarmuka aplikasi yang tidak intuitif dan sulit digunakan menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan dalam desain antarmuka.
- Aplikasi terlalu rumit dan memakan waktu, menunjukkan adanya kebutuhan untuk penyederhanaan proses pendaftaran guna meningkatkan kepuasan nasabah
- Aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri yang masih banyak mendapat keluhan dari para nasabah menandakan pelayanan yang belum optimal.

### 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- d. Respon bank mandiri yang lambat dalam menangani masalah memengaruhi faktor kepuasan nasabah.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Adakah pengaruh kemudahan fitur *mobile banking* Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri
- b. Adakah pengaruh kualitas layanan *mobile banking* Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri
- c. Seberapa besar pengaruh kemudahan fitur dan kualitas layanan *mobile banking* Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Seperti yang sudah dijelaskan pada rumusan masalah, Adapun tujuan dalam studi ini:

- a. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kemudahan fitur *mobile banking* Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri
- b. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas layanan *mobile banking* Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan dan kualitas layanan *mobile banking* Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun kebermanfaatannya dari studi ini dibagi menjadi dua, yaitu untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan akademis (Teoritis) dan manfaat penelitian yang sedang dilakukan (Praktis).

- a. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, peneliti memiliki harapan studi ini bisa memperkaya gambaran teoritis terkhusus untuk konsep pelayanan terkait dengan kualitas pelayanan Livin' by Mandiri yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara tepat dan sebagai gambaran untuk studi sejenis dimasa depan.



## © 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

### b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi pihak Politeknik Negeri Jakarta, dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengembangkan materi pembelajaran serta menjadikan motivasi untuk mahasiswa agar bisa meningkatkan prestasi.
- 2) Bagi pihak perusahaan Bank Mandiri, diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi untuk Bank Mandiri dalam meningkatkan pelayanan pada layanan *banking digital* Livin' by Mandiri yang tepat, sehingga kepuasan nasabah akan meningkat.
- 3) Bagi mahasiswa, diharapkan studi ini bisa dijadikan wawasan mengenai kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman serta kemampuan untuk peneliti dalam menganalisis pengaruh kemudahan juga kualitas layanan *m-banking* Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri.





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

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan interpretasi hasil penelitian mengenai pengaruh kemudahan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan mbanking Livin' by Mandiri dengan Kesimpulan berikut:

- a. Hasil uji pertama didapatkan nilai signifikansi untuk kemudahan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dan *T-statistic* yang didapatkan sebesar 2,466 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.
- b. Hasil uji kedua didapatkan nilai signifikansi untuk kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar  $0,014 < 0,05$  dan *T-statistic* yang didapatkan sebesar 2,741 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
- c. Hasil uji ketiga yaitu mengenai pengaruh secara simultan didapatkan nilai signifikansi untuk kemudahan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar  $0,006 < 0,05$  dan *T-statistic* yang didapatkan sebesar 2,766 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah
- d. Pengaruh kemudahan dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Livin' by Mandiri. Namun faktor kemudahan memiliki dominasi pengaruh variabel terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Livin' by Mandiri .

## 5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengambil adanya poin yang dapat dijadikan saran:

- a. Bagi Akademisi
 

Studi masih jauh dari kata sempurna salah satunya pada sumber literturnya sehingga saran yang dapat disampaikan terhadap akademisi adalah peneliti berharap lembaga pendidikan dapat memperluas dan mengkaji lebih dalam teori-teori yang berkaitan dengan beberapa aspek yang mendorong kepuasan nasabah dalam *mobile banking* Livin' by Mandiri
- b. Bagi Bank Mandiri
 

Dari studi ini bisa diambil Kesimpulan kemudahan dan kualitas layanan *mobile banking* Livin' by Mandiri sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah sehingga saran terhadap Bank Mandiri diharapkan dapat memperbaiki kualitas dan meningkatkan kemudahan layanan *mobile banking* Livin'by Mandiri terutama pada malam hari dikarenakan banyak keluhan bahwa seringnya terjadi gangguan yang menyebabkan terganggunya dan menyebabkan banyaknya keluhan dari nasabah yang berujung pada ketiakpuasan dalam menggunakan layanan *mobile banking* Livin' by Mandiri.
- c. Bagi Masyarakat
 

Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat umum dapat memperoleh prespektif baru mengenai teknologi dan layanan yang terdapat dalam layanan perbankan khususnya pada Bank Mandiri dan layanan *mobile banking* Livin' by Mandiri.

### 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

### Buku

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Karim, K. (2020). *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Nugraha, K., Abdinagoro, S.B. & Heriyati. P. (2023). *Disruptive Diverting Effects : Teori dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia*. Bandung: Indonesia Emas Group.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta : Kencana.
- Tohari, H. N. (2024). *Kepuasan Nasabah : Tinjauan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.

### Jurnal

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis (D. Prabantini (Ed.); Edisi 1). CV Andi Offset.
- Anita, D. (2019). Pengembangan Strategi Pelayanan Prima melalui Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal JIPS (Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic) Vol.3No. 3(2019) ISSN : 2579-5449*, 40.
- Arif, M., & Masdupi, E. (2020). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan. *Jurnal Ecogen*, 3(4), 598. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v3i4.10435>
- Ashraf, S., Ilyas, R., Imtiaz, M., & Ahmad, S. (2018). Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(2). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i2/3885>
- Attaqi, M. F., Suryono, I. A., Kussujaniatun, S., & Sudaryatie, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Beli Ulang. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(6), 694–700. <https://doi.org/10.58344/jii.v1i6.90>
- Batubara, M., Jannah, N., & Ritonga, A. L. (2023). The Effect of Perceived Usefulness, Ease of Use and Security on Interest of Using BSI Mobile Services With Trust as Intervening Variable (Case Study on UINSU Medan Students). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*,

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

2023(1), 1–9.

- Billyarta, G. W., & Sudarusman. E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Konsumen pada Marketplace shopee Di Sleman DIY. *Vol 18 No 1 (2021): OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Bisnis Aktual*, 42.
- Bunga & Anik. (2016). Pengaruh Kemudahan Dan Emotional Factor Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Olx Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(3), 1–14.
- Christianto, E. (2021). Metode Penelitian. In *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. [http://repository.stei.ac.id/5748/4/BAB III.pdf](http://repository.stei.ac.id/5748/4/BAB%20III.pdf)
- Doherty, N. R. (2021). *Layanan Mobile Livin'by Mandiri terhadap Kepuasan Nasabah dengan model SERVQUAL (Reliability, Assurance, Convenience in Banking, Efficiency, Easy to Operate) yang*.
- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(01), 23–35. <https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>
- Firdaus, H. A., Nurhidayah, N., & Novianto, A. S. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Pengguna M-Banking Bank BRI di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 3720-3729.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020) Partial Least Square (Konsep, Teknik Dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0 (Edisi 2). Universitas Diponegoro Semarang.
- Harish, I.N . (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. In *Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Hasrina, Y. (2018). Analisis pengelolaan keuangan rural infrastructure support program nasional pemberdayaan masyarakat (ris-pnpm) di organisasi masyarakat setempat (OMS) kecamatan Tuah Negeri kabupaten Musi Rawas. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1><http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7><http://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024><https://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103><http://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Hermawan, V. K. & Paramita, E. L. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Keberlanjutan Minat Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi mHealth Melalui Variabel Satisfaction. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 8 No 1 (Hlm. 150 -166).*, 157.
- Januarti, O. and Suyatno, S., (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Livin By Mandiri Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Di Banjarmasin Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 11(2), pp.1-

**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

13.

- Junaidi. (2019). Peran Aparatur Sipil Negara Melalui Pelayanan Prima. *Vol. 3 No. 1 (2019)*, 12.
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & ... (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18. <https://stiemmamuju.ejournal.id/FJIIM/article/view/123%0Ahttps://stiemmauju.e-journal.id/FJIIM/article/download/123/63>
- Kushendar, & Putra. M. A. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pengguna Livin By Mandiri (Bank Mandiri) Cabang Jakarta Kota. 53–54.
- Mansyriah, H. Z., Saryadi, S., & Dewi, R. S. (2023). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Bank Mandiri Pengguna New Livin By Mandiri di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 195–202. <https://doi.org/10.14710/jiab.2023.37278>
- Meileny, F. & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan,. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 4 No. 2 September 2020, 201.
- Mubiarto, D. S., Rizal Isnanto, R., & Windasari, I. P. (2023). Perancangan User Interface dan User Experience Pada Aplikasi BCA Mobile Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *Jurnal Teknik Komputer*, 1(4), 209–216. <https://doi.org/10.14710/jtk.v1i4.37686>
- Munfaqiroh, S., Wahyu, D., Dacruz, A., & Dea, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *I Siti*. 15(1), 122–132.
- Musfar, T. F., Nabilla, M., & Jushermi, J. (2023). The Effect of Ease of Use and Customer Trust toward Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Using the Shopee PayLater Feature in Pekanbaru City. *Dijdbm Dinasti International*
- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 1–12. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>
- Nugroho, E. A. K., Suroso, J. S., & Hanifah, P. (2018). A Study Of Knowledge Management System Acceptance In Halo Bca. *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 2(1), 43–52. <https://doi.org/10.21460/jutei.2018.21.91>
- Nugroho, T. A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Summarecon Bekasi. *Galang Tanjung*, 2504, 1–9.
- Nurfadila, N., Ariyanti, M., & Trianasari, N. (2023). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking New Livin'By Mandiri Menggunakan Sentiment Analysis. *Journal of Indonesia Business Research (JIBR)*, 1(1), 77-82.

## 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

- Pasaribu, F., Sari, W. P., Ni Bulan, T. R., & Astuty, W. (2022). The effect of e-commerce service quality on customer satisfaction, trust and loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1077–1084. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.8.001>
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. (*Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*) p ISSN: 2477-4987/ e ISSN: 2477-6467, 31.
- Rahayu, S., & Nurlaela Wati, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 8(2), 1–20. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Randi Prayogi, Kresna Ramanda, Cahyani Budihartanti, A. R. (2021). Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA. *Jurnal Infortech*, 3(1), 7–12.
- Rasheed, H. M. W., Khalid, J., Khizar, H. M. U., Sajid, M., Shahid, M. N., Ahmad, M., & Khan, W. A. (2015). Factors affecting Customer Loyalty in Banking Sector: A study on Banks in Bahawalpur (Pakistan). *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 1(1), 239. <https://doi.org/10.5296/ijaf.v5i1.7726>
- Rasyid, N. G. (2022). Korelasi Konsentrasi Dengan Hasil Performa Memanah Jarak 30 Meter. *Studi Korelasional Ekstrakurikuler*, 43–50.
- Reza Nurul Ihsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Ridwan, M., Mulyani, S. R. & Ali, H. (2020). Building Behavior and Performance Citizenship: Perceived Organizational Support and Competence (Case Study at SPMI Private University In West Sumatra). *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2058.
- Romadloniyah, A. L. & Prayitno D.W. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan E-Money pada Bank BRI Lamongan. *Vol. 3 No. 2 (2018): Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi (Jpensi)*.
- Santoso, A. A., & Rachmawati, I. (2021). Analisis Minat Pengguna Layanan M-Banking Livin' by Mandiri di Indoneisa Menggunakan Model Modifikasi UTAUT 2. *E-Proceeding of Management*, 8(5), 4316–4322.
- Saputro, W. J. (2020). Pengaruh Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Mobile Banking. 84.
- Siahaan, S. B., & Simanjuntak, A. (2019). Pengaruh Kompetensi, Independensi,

**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

Integritas dan Profesionalisme Auditor terhadap Kualitas Audit Dengan Etika Auditor Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik Di Kota Medan). *Jurnal Manajemen*, 5(1), 81–92.

Suparyanto dan Rosad. (2020). *Perhitungan Besar Sampel*. 5(3), 248–253.

Tetuko, B. S. H. (2023). *Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan Kualitas Informasi Instagram @KokBisa terhadap Minat Baca Followers*.

Wahyudi, A. (2016). Pengaruh Penilaian Kinerja, Disiplin Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Matahari Departement Store Tunjungan Plaza Surabaya. *Manajemen Kinerja*, 2(1), 41. <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/manajemenkinerja/article/view/93>

Yusman, A. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank BRI Tbk (PERSERO) Unit Kletek Sidoarjo*.

Zikri, A. & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM) Vol. 2 No. 1, Page 923-926, 924*.

**Website**

Databoks. (2022). Jumlah Pengguna Aktif Aplikasi Livin' Bank Mandiri (2021). pp. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/14/sempat-eror-berapa-jumlah-pengguna-aplikasi-livin-bank-mandiri>.

Finansial. (2021). Aplikasi Mandiri Online Error, Begini Saran CS. *Aplikasi Mandiri Online mengalami gangguan setelah melakukan pembaruan menjadi Livin by Mandiri. Sejumlah warganet pun menyampaikan complain melalui Twitter.*, pp. <https://finansial.bisnis.com/read/20240326/90/1752982/bank-mandiri-bmri-bidik-pengguna-livin-naik-6-juta-pada-2024>.

Finansial. (2024). Bank Mandiri (BMRI) Bidik Pengguna Livin' Naik 6 Juta pada 2024. pp. <https://finansial.bisnis.com/read/20240326/90/1752982/bank-mandiri-bmri-bidik-pengguna-livin-naik-6-juta-pada-2024>.

infobanknews. (2022). Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022: Ini Dia Bank-Bank Terbaik Dalam Layanan. pp. <https://infobanknews.com/infobank-19th-banking-service-excellence-awards-2022-ini-dia-bank-bank-terbaik-dalam-layanan/>.

Kompas. (2022). Aplikasi Livin' Error, Bank Mandiri: Kami Mohon Maaf. pp. <https://money.kompas.com/read/2022/03/25/180004926/aplikasi-livin-error-bank-mandiri-kami-mohon-maaf>.

Kompas. (2022). Livin Mandiri Error, Ini Penyebab Utamanya. pp. [https://money.kompas.com/read/2022/02/26/083741726/livin-mandiri-error-ini-penyebab-utamanya#google\\_vignette](https://money.kompas.com/read/2022/02/26/083741726/livin-mandiri-error-ini-penyebab-utamanya#google_vignette).

Kontan. (2024). Layanan Livin Mandiri Alami Gangguan. pp. <https://keuangan.kontan.co.id/news/layanan-livin-mandiri-alami-gangguan>.

Laras, A. (2023). Jumlah Pengguna Mobile Banking Mandiri, BRI, BCA, dan BNI Jumbo, Siapa Teratas? pp. <https://finansial.bisnis.com/read/20231123/90/1717069/jumlah-pengguna-mobile-banking-mandiri-bri-bca-dan-bni-jumbo-siapa-teratas#:~:text=Kemudian%2C%20urutan%20ketiga%20ditempati%20PT,transaksi%20mencapai%20Rp2.400%20triliun>.

The Asian Post. (2021). Bank Dengan Layanan Terbaik Tahun 2021. pp. <https://asianpost.id/ini-dia-bank-bank-dengan-layanan-terbaik-tahun-2021/>.

## © 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



## LAMPIRAN

## KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KEMUDAHAN FITUR DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI**

(Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Depok yang menggunakan  
*Mobile Banking*)

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi akhir Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, saya memohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Kemudahan Fitur dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Livin’ by Mandiri”.

Responden saya harapkan memenuhi syarat seperti :

1. Pengguna Aplikasi Livin’ by Mandiri
2. Pernah melakukan transaksi melalui Livin by Mandiri
3. Berdomisili di Kota Depok

Kuesioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya. Oleh karena itu, jawaban yang Saudara/Saudari berikan akan besar manfaatnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pelayanan. Demikian pengantar ini saya buat, atas perhatian dan kerjasama dari seluruh pihak saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Muhammad Ravi Furqonsyah

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

**Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner**

**I. PROFIL RESPONDEN**

Pada bagian ini responden diharapkan mengisi informasi pribadinya masing-masing seperti nama, jenis kelamin, usia dll.

Pada bagian ini responden diharapkan mengisi informasi pribadinya masing-masing seperti nama, jenis kelamin, usia dll.

Nama Lengkap\*

Jenis Kelamin\*

- Laki-laki
- Perempuan No.

Handphone Aktif\*

Umur\*

- 18-22
- 23-27
- 28-32
- >33

Pendidikan Terakhir\*

- SMA/Sederajat
- Diploma/D3
- Sarjana/S1
- Magister/S2
- Doktor/S3

Pekerjaan\*

- Pelajar/mahasiswa



- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Wirausaha
- Lainnya...



## © 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







## II. KUESIONER PENELITIAN

### Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan Skala Likert yang terdiri dari poin 1-4

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

Dimensi	No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
			STS (%)	TS (%)	S (%)	SS (%)
<b>Kemudahan Fitur</b>						
Dapat dikendalikan	1.	Secara keseluruhan aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri sangat mudah untuk dioperasikan dengan baik				
	2.	Saya merasa setiap saat mengakses dan melakukan transaksi melalui layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri jarang atau hampir tidak pernah mengalami gangguan				
Mudah dipelajari	3.	Saya merasa cara penggunaan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri sangat mudah untuk dipelajari				
	4.	Saya merasa mudah beradaptasi dengan aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri				
Mudah dipahami	5.	Fitur yang ada pada layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri mudah dimengerti				
	6.	Susunan menu pada layanan <i>mobile banking</i> mudah dipahami				

#### 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Fleksibel	7.	Dengan layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri untuk melakukan transaksi pembayaran <i>e-toll</i> lebih cepat				
	8.	Dengan layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri waktu untuk melakukan transaksi pada malam hari tidak pernah mengalami gangguan				
	9.	<i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri sangat mudah dilakukan kapan saja dan dimana saja selama ada jaringan internet				
Mudah digunakan	10.	Sangat mudah bagi saya menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri				
Kualitas Layanan						
Keandalan	1	Saya mendapatkan informasi terkini layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri dengan baik				
	2.	layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri menyediakan fungsi bantuan yang lengkap				
	3.	layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri memberikan pelayanan tanpa gangguan setiap saat termasuk pada malam hari.				
	4.	layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri memiliki sistem yang terorganisir dengan				



© 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

		baik dalam hal menangani keluhan konsumen				
Ketanggapan	5.	Adanya layanan <i>call center</i> yang dapat dihubungi secara cepat untuk membantu kesulitan pada penggunaan layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri				
	6.	Pihak layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri cepat tanggap membantu nasabah jika ada masalah				
Jaminan dan kepastian	7.	Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri				
	8.	Memberikan rasa aman dan kepercayaan atas kerahasiaan informasi data pribadi dan keuangan nasabah				
Berwujud	9.	layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri memiliki tampilan yang menarik				
	10.	Peningkatan transaksi konsumen mempengaruhi kecepatan layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri				
	11.	Peningkatan transaksi konsumen mempengaruhi kesulitan konsumen dalam bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri				
<b>Kepuasan Nasabah</b>						
Kesesuaian harapan	1.	Secara keseluruhan saya merasa puas				

© 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

		dengan pelayanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri				
	2.	Kualitas layanan yang diberikan oleh <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri sepenuhnya membantu kegiatan transaksi saya				
	3.	Selama saya menggunakan layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri tidak pernah mengalami gangguan				
	4.	Saya merasa layanan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri selalu dapat diakses secara cepat dalam bertransaksi sekalipun di malam hari				
Kesediaan merekomendasi	5.	Saya merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan Bank Mandiri terutama produk <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri				
	6.	Saya akan menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan <i>mobile banking</i> Livin' by Mandiri daripada <i>mobile banking</i> lainnya.				

**Lampiran 2 Tabulasi data penelitian**

Responden	Kualitas Layanan (X1)											X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	
1	4	3	2	4	3	4	4	4	1	2	3	34
2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	34
3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	35
4	4	4	3	4	3	4	1	3	1	2	1	30
5	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	3	31
6	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	1	31
7	2	4	3	4	3	3	1	4	3	3	4	34
8	4	3	1	4	4	3	2	3	1	2	2	29
9	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	33
10	2	3	1	4	3	3	4	3	4	2	2	31
11	3	4	3	1	4	3	1	3	1	2	4	29
12	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	35
13	3	2	2	4	4	3	3	3	4	2	2	32
14	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	34
15	3	2	2	4	3	4	3	4	1	3	3	32
16	4	3	1	4	4	3	1	3	3	3	4	33
17	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	1	33
18	2	4	3	1	3	3	3	3	4	2	4	32
19	3	2	3	3	4	4	2	4	1	3	3	32
20	4	3	1	4	4	3	1	3	3	3	2	31
21	3	4	1	4	3	3	3	3	4	2	1	31
22	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	37
23	3	2	3	4	4	3	1	4	3	3	3	33
24	4	3	1	3	3	3	2	3	1	2	2	27
25	3	2	3	1	4	4	3	3	3	3	1	30
26	2	4	2	3	4	2	1	4	4	2	3	31
27	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	1	26
28	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	32
29	3	4	3	4	4	3	1	4	3	2	1	32
30	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	32
31	3	3	2	1	4	3	2	3	4	3	1	29
32	4	2	1	3	4	3	1	4	4	3	2	31
33	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	1	32
34	2	2	1	4	4	3	4	4	3	2	3	32
35	3	2	3	3	4	3	1	3	3	2	1	28
36	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	2	32
37	4	4	1	1	4	3	4	4	3	4	3	35

**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



38	3	2	3	3	4	3	1	4	1	3	1	28
39	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	1	31
40	2	2	3	4	4	3	2	4	4	2	2	32
41	3	3	1	3	4	3	1	3	3	2	1	27
42	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	32
43	3	3	2	4	4	4	3	4	1	4	1	33
44	3	2	1	4	3	3	1	3	3	3	2	28
45	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	1	32
46	3	2	1	3	3	3	4	4	3	3	1	30
47	3	3	2	4	4	3	1	3	3	4	2	32
48	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	32
49	3	2	1	4	3	3	4	4	4	1	4	33
50	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	1	33
51	2	2	3	4	3	3	1	3	2	3	2	28
52	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	1	31
53	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	1	32
54	3	2	1	4	3	3	2	3	2	3	1	27
55	3	3	4	3	3	3	1	4	2	4	4	34
56	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	1	28
57	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	2	31
58	3	3	1	3	4	4	3	4	2	3	1	31
59	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	1	25
60	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	32
61	3	2	1	3	4	3	4	4	2	3	4	33
62	2	3	1	2	4	3	2	4	2	3	1	27
63	3	2	1	4	4	4	4	4	2	3	2	33
64	3	3	4	3	3	3	1	4	2	3	1	30
65	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	1	28
66	2	3	1	4	3	3	4	3	2	4	2	31
67	3	3	2	3	4	4	2	4	2	4	1	32
68	3	2	1	3	4	3	4	4	2	3	4	33
69	3	3	1	3	3	3	2	3	2	4	1	28
70	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	1	32
71	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	32
72	3	3	1	3	3	3	4	3	2	4	1	30
73	3	3	1	3	4	4	2	3	2	4	1	30
74	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	2	35
75	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	1	28
76	3	3	1	3	4	4	4	3	2	4	4	35
77	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	1	33
78	3	3	1	4	4	3	4	4	2	4	2	34
79	3	3	2	3	4	4	2	4	2	4	1	32
80	2	3	1	3	3	3	2	4	2	4	1	28
81	3	3	1	3	4	3	4	4	2	4	1	32

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



82	3	3	1	3	3	3	2	3	2	4	2	29
83	3	3	1	3	4	4	2	4	2	4	1	31
84	3	3	1	3	4	3	4	3	2	4	1	31
85	3	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	34
86	3	3	1	3	4	3	2	4	2	4	1	30
87	3	3	1	3	4	3	4	4	2	4	4	35
88	3	3	1	3	4	3	2	4	2	4	1	30
89	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4	2	33
90	3	3	1	3	4	4	2	4	2	4	1	31
91	3	3	1	3	4	3	4	3	2	4	1	31
92	3	3	1	3	4	3	2	3	2	4	1	29
93	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	2	33
94	3	3	1	4	4	3	4	4	2	4	1	33
95	3	3	1	3	4	3	2	4	2	4	1	30
96	3	3	1	3	4	3	2	4	2	4	1	30
97	3	3	1	3	4	3	2	4	2	4	1	30
98	3	3	1	3	4	3	2	4	2	4	1	30
99	3	3	1	3	4	3	2	4	2	4	1	30
100	3	3	1	3	4	3	2	4	2	4	1	30

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

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

H

Responden	Kemudahan Fitur (X2)										X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	35
2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	32
3	4	3	4	4	3	1	3	3	3	2	30
4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	4	31
5	4	3	3	3	2	2	1	3	3	2	26
6	3	3	4	4	2	4	1	2	4	3	30
7	4	3	4	4	1	3	3	3	3	2	30
8	3	4	4	3	3	1	2	4	3	4	31
9	4	3	4	4	2	2	1	3	2	1	26
10	3	3	3	4	4	4	3	2	3	1	30
11	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	32
12	4	3	4	3	1	3	1	4	3	2	28
13	3	4	4	4	2	1	2	2	3	4	29
14	4	3	4	4	3	2	3	3	4	1	31
15	3	3	3	3	4	1	1	3	3	2	26
16	4	3	4	4	2	4	4	2	2	3	32
17	3	4	4	4	1	2	1	3	3	1	26
18	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	33
19	4	3	3	3	2	1	3	4	3	2	28
20	4	3	4	4	4	1	2	3	3	1	29
21	3	4	4	4	1	2	1	2	3	4	28
22	4	3	4	4	3	4	1	3	4	3	33
23	4	3	3	3	3	1	3	3	3	1	27
24	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
25	4	3	4	4	3	2	1	3	3	2	29
26	4	3	3	4	1	1	2	3	4	1	26
27	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	30
28	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	35
29	4	3	3	4	2	1	1	3	3	2	26
30	3	3	4	4	1	2	2	3	4	1	27
31	4	3	4	3	3	1	1	3	3	3	28
32	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
33	3	3	4	4	3	2	3	3	4	1	30
34	4	3	3	3	1	2	2	3	3	2	26
35	3	3	4	4	3	1	1	3	3	4	29
36	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	33
37	4	4	4	3	2	3	3	3	3	1	30
38	3	3	3	4	1	1	1	3	3	4	26
39	3	3	4	3	3	2	2	4	4	2	30

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



40	3	3	4	3	4	2	4	4	3	1	31
41	4	3	4	4	3	1	1	4	3	4	31
42	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	31
43	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	25
44	3	3	4	3	2	4	1	3	3	4	30
45	3	3	4	4	4	1	1	3	4	1	28
46	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	31
47	3	3	3	4	3	1	4	3	3	4	31
48	3	3	4	3	1	2	1	4	4	1	26
49	3	4	4	4	2	4	1	3	3	2	30
50	3	3	4	4	3	1	3	4	3	4	32
51	3	3	3	3	1	2	2	3	4	1	25
52	3	3	4	4	2	1	1	3	3	2	26
53	3	4	4	4	3	1	3	4	3	4	33
54	3	3	4	3	1	2	4	3	4	1	28
55	3	3	3	4	2	1	2	4	3	2	27
56	3	3	4	4	2	4	1	3	3	1	28
57	3	3	4	3	3	1	3	4	4	2	30
58	3	4	4	4	1	2	1	3	3	1	26
59	3	3	3	4	3	1	2	3	3	2	27
60	3	3	4	3	2	2	3	4	4	1	29
61	3	3	4	4	1	2	1	3	3	2	26
62	3	4	4	3	3	4	2	3	3	1	30
63	3	3	3	4	2	1	4	4	4	2	30
64	3	3	4	4	1	1	1	4	3	2	26
65	3	3	4	3	3	1	3	3	3	1	27
66	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	32
67	3	4	4	4	1	2	1	3	3	1	26
68	3	3	3	4	2	2	3	4	3	2	29
69	3	3	4	3	3	2	1	3	4	1	27
70	3	3	4	4	1	4	2	4	3	2	30
71	3	3	4	4	3	1	4	3	3	1	29
72	3	3	3	3	2	1	1	4	4	2	26
73	3	4	4	4	1	2	3	3	3	1	28
74	3	3	4	4	3	2	2	4	3	2	30
75	3	3	4	3	3	4	1	3	4	2	30
76	3	3	3	4	1	1	1	4	3	2	25
77	3	3	4	4	2	1	2	3	3	1	26
78	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	31
79	3	3	4	4	1	1	4	3	3	2	28
80	3	4	4	4	2	2	1	3	4	2	29
81	3	3	3	4	3	1	2	3	3	1	26
82	3	3	4	4	1	2	1	3	4	1	26
83	3	3	4	4	2	1	1	3	3	1	25

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



84	3	3	4	4	2	2	3	3	3	1	28
85	3	4	4	4	3	1	2	3	4	2	30
86	3	3	4	4	1	2	1	3	3	1	25
87	3	3	3	4	2	2	1	3	4	1	26
88	3	3	4	4	2	1	2	3	3	1	26
89	3	3	4	4	2	2	1	3	3	1	26
90	3	4	4	4	2	1	2	3	4	1	28
91	3	3	4	4	2	2	1	3	3	1	26
92	3	3	4	4	2	1	2	3	4	1	27
93	3	3	4	4	2	2	1	3	3	1	26
94	3	3	4	4	2	2	2	3	4	1	28
95	3	3	4	4	2	2	2	3	3	1	27
96	3	3	4	4	2	2	2	3	4	1	28
97	3	4	4	4	2	2	1	3	3	1	27
98	3	3	4	4	2	2	2	3	4	1	28
99	3	3	4	4	2	2	1	3	3	1	26
100	3	3	4	4	2	2	2	3	4	1	28

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



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

Responden	Kepuasan Nasabah (Y)						
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
1	3	1	4	1	4	2	15
2	1	3	3	2	2	4	15
3	2	4	1	4	3	3	17
4	2	2	3	3	4	3	17
5	2	1	4	3	3	4	17
6	1	3	2	4	2	2	14
7	3	2	3	3	3	3	17
8	2	3	2	2	3	2	14
9	2	1	3	4	3	4	17
10	4	1	4	3	3	2	17
11	2	3	2	2	2	2	13
12	3	2	3	1	3	2	14
13	2	3	3	4	3	2	17
14	1	1	3	3	3	2	13
15	3	4	3	4	3	4	21
16	3	3	1	2	4	3	16
17	3	1	2	3	2	3	14
18	3	2	3	4	3	2	17
19	1	2	2	2	3	3	13
20	3	1	3	2	3	2	14
21	2	3	1	4	2	4	16
22	2	1	3	2	3	3	14
23	2	3	2	1	3	2	13
24	3	3	3	2	3	2	16
25	2	1	1	4	2	2	12
26	1	3	3	2	3	4	16
27	3	1	4	4	3	2	17
28	3	3	3	3	2	2	16
29	3	4	1	2	4	3	17
30	3	2	3	1	3	4	16
31	3	2	1	4	3	3	16
32	3	4	3	3	2	2	17
33	2	3	1	3	3	2	14
34	1	2	1	4	3	4	15
35	3	3	3	1	2	2	14
36	3	2	2	4	3	2	16
37	2	4	1	4	3	3	17
38	3	3	3	2	2	2	15
39	2	2	2	3	3	3	15



## © 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

40	3	3	2	4	2	4	18
41	1	4	3	1	4	3	16
42	2	4	4	3	2	3	18
43	3	3	3	2	2	3	16
44	2	4	1	4	2	2	15
45	3	3	2	3	2	3	16
46	2	4	3	3	2	4	18
47	3	3	1	2	3	3	15
48	2	2	4	3	3	3	17
49	3	3	3	4	3	2	18
50	3	3	1	3	4	3	17
51	3	2	2	2	2	3	14
52	3	4	3	3	3	2	18
53	2	4	1	2	3	3	15
54	3	2	1	4	2	3	15
55	3	4	3	3	3	2	18
56	2	4	4	2	2	3	17
57	3	4	1	3	3	2	16
58	2	2	3	2	2	3	14
59	3	4	1	4	4	3	19
60	2	4	1	3	3	3	16
61	3	4	4	2	2	3	18
62	3	4	1	3	3	3	17
63	3	4	2	2	2	3	16
64	2	2	2	4	2	3	15
65	3	2	2	3	2	3	15
66	3	4	1	2	2	3	15
67	2	2	1	3	2	3	13
68	3	4	4	2	4	3	20
69	3	2	2	3	2	3	15
70	2	2	2	2	3	3	14
71	3	4	1	3	2	3	16
72	3	2	2	2	2	3	14
73	3	2	4	3	3	3	18
74	3	4	1	2	3	3	16
75	3	2	2	3	3	3	16
76	3	2	1	2	4	3	15
77	3	4	2	3	2	3	17
78	3	2	4	2	3	3	17
79	2	2	2	3	2	3	14
80	2	2	1	2	3	3	13
81	2	4	2	2	3	3	16
82	2	2	1	2	2	3	12
83	2	2	2	2	4	3	15

84	2	2	1	2	3	3	13
85	2	4	2	3	3	3	17
86	2	2	2	3	3	3	15
87	2	2	1	2	4	3	14
88	2	2	2	3	3	3	15
89	2	4	1	2	3	3	15
90	2	2	2	3	3	3	15
91	2	2	1	2	3	3	13
92	2	2	2	3	3	3	15
93	2	2	1	2	4	3	14
94	2	4	2	3	3	3	17
95	2	2	2	2	3	3	14
96	2	2	1	3	3	3	14
97	2	2	2	2	3	3	14
98	2	2	2	3	3	3	15
99	2	2	2	3	3	3	15
100	2	4	2	3	3	3	17

## © 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



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**