



© 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 KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN' BY
MANDIRI**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Politeknik
Negeri Jakarta

Disusun Oleh:
ILSA ZAKIAH / 2104421005

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN' BY MANDIRI



PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilsa Zakiah

NIM : 2104421005

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

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

Depok, 26 Juni 2025



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Ilsa Zakiah

NIM. 2104421005



© 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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ilsa Zakiah
NIM : 2104421005
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Livin'by Mandiri

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M. ()
Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 21 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ilsa Zakiah
NIM : 2104421005
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Livin'by Mandiri

Disetujui oleh Pembimbing

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

Diketahui Oleh
Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

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



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan Livin’ By Mandiri). Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam menyusun sekaligus menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu, memberikan dukungan, serta masukan untuk penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dan arahan terkait penyusunan skripsi ini hingga dapat tersusun dengan baik.
4. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
5. Untuk Orang tua saya bapak (Ujang Santoso) dan ibu (Susi Yanti) yang selalu memberikan kasih sayang tanpa batas, semangat, dukungan, dan doa.
6. Untuk Rafli Ferianda yang selalu menemani dan membantu penulis selama proses mengerjakan skripsi hingga selesai.
7. Teman-teman seperjuangan Junan, Iqna, dan Fahrezi yang selalu menemani dan membantu penulis selama proses perkuliahan hingga saat ini.



© 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

8. Teman-teman Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan angkatan 2021, khususnya BKT A yang selalu kompak membantu dan semangat menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman SMP, Intan, Ayu, Hanifa, dan Juli yang hingga saat ini masih selalu memberikan dukungan besar kepada penulis dan menjadi pendengar keluh kesah selama penulis melaksanakan perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan. Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Depok, 26 Juni 2025

Ilsa Zakiah

**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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ilsa Zakiah
NIM : 2104421005
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Livin'By Mandiri

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

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 26 Juni 2025

Yang menyatakan

(Ilsa Zakiah)



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

Ilsa Zakiah

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Livin'By Mandiri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri. Aplikasi ini merupakan salah satu inovasi digital dari Bank Mandiri yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara daring. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan dan promosi memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna Livin' by Mandiri. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi. Secara parsial, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar X, sedangkan promosi juga memberikan pengaruh positif yang signifikan dengan koefisien sebesar Y (nilai disesuaikan dengan hasil analisis data aktual).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas layanan dan intensitas promosi dapat meningkatkan keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Oleh karena itu, pihak Bank Mandiri perlu terus mengembangkan fitur layanan yang responsif dan melakukan strategi promosi yang menarik untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Promosi, Keputusan Penggunaan, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ilsa Zakiah

Bachelor of Applied Finance and Banking

The Impact of Service Quality and Promotion on Users' Decision to Use Livin' by Mandiri

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and promotion on the decision to use the Livin' by Mandiri application. This application is one of Bank Mandiri's digital innovations designed to facilitate customers in conducting various banking transactions online. The problem addressed in this research is how service quality and promotion affect consumer decisions in using the application.

This research employs a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 users of Livin' by Mandiri. The data analysis technique used is multiple linear regression with the assistance of SPSS version 29. The results show that service quality and promotion simultaneously have a significant effect on the decision to use the application. Partially, service quality has a positive and significant effect with a regression coefficient of X, while promotion also has a positive and significant effect with a coefficient of Y (values adjusted based on actual data analysis).

The conclusion of this study is that improvements in service quality and the intensity of promotion can enhance consumer decisions to use the Livin' by Mandiri application. Therefore, Bank Mandiri should continue to develop responsive service features and implement attractive promotional strategies to increase user satisfaction and loyalty.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Decision-Making, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Keputusan Pengguna.....	9
2.1.2 Teori Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Teori Promosi	12
2.1.4 Produk (<i>Product</i>).....	12
2.1.5 Self Service Technology (SST) Service Quality	13
2.1.6 Mobile Banking Application Quality	14
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Kerangka Pemikiran.....	16
2.4. Hipotesis	17



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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian.....	19
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	19
3.4 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	20
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	21
3.6 Variabel Operasional	21
3.7 Metode Analisis Data	23
3.7.1 Uji Instrumen Data	23
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	25
3.7.3 Analisis Regresi Linear	26
3.7.4 Uji Hipotesis.....	27
3.7.5 Uji Koefisien Deteminasi (R^2).....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Responden.....	29
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	31
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Aktif Livin' By Mandiri.....	32
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri	33
4.2 Hasil Uji Instrumen Data	33
4.2.1 Uji Validitas	33
4.2.2 Uji Reliabilitas	35
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	35
4.3.1 Uji Normalitas.....	35
4.3.2 Uji Multikolinearitas	37
4.3.3 Uji Heteroskedasitas	38
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
4.5 Uji Hipotesis	41
4.5.1 Uji t (Parsial).....	41



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

4.5.2 Uji F (Simultan)	42
4.6 Koefisien Determinasi (R²)	43
4.7 Analisis Dan Pembahasan Penelitian	44
4.7.1 Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pengguna Livin' By Mandiri	44
4.7.2 Promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pengguna Livin' By Mandiri	45
4.7.3 Kualitas layanan dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pengguna Livin' By Mandiri	46
BAB V KESIMPULAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

**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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Skor Indikator Likert.....	21
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	21
Tabel 4.1 Tabel Uji Validitas	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4.6 Hasil Uji T (Parsial)	42
Tabel 4.7 Hasil Uji F (Simultan).....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R Square)	43

**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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Pengguna Livin'By Mandiri Tahun 2024	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Data Pengguna Livin By Mandiri	30
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	32
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Aktif	32
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	33
Gambar 4.6 Grafik Normal Probability Plot.....	36
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39

**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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	54
Lampiran 3 Output Olah Data SPSS.....	57
Lampiran 4 Lembar Bimbingan.....	62



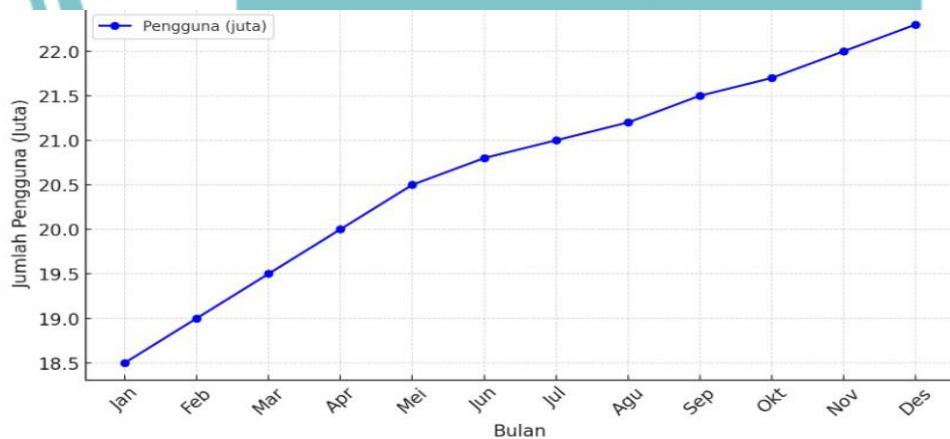
Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mendorong transformasi besar dalam industri perbankan, khususnya dalam layanan keuangan berbasis aplikasi. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah kehadiran mobile banking yang memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat, aman, dan efisien. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, merespons tren ini dengan meluncurkan aplikasi Livin' by Mandiri. Transformasi digital dalam perbankan memungkinkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja (Laudon dan Traver, 2020). Di Indonesia, penerapan layanan mobile banking terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transaksi keuangan yang praktis. Bank Mandiri, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, meluncurkan aplikasi Livin' by Mandiri sebagai bentuk inovasi dalam layanan perbankan digital.



Gambar 1.1 Perkembangan Pengguna Livin'By Mandiri Tahun 2024

Sumber: <https://www.bankmandiri.co.id/en/home>

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah pengguna Livin' by Mandiri mengalami peningkatan setiap bulan. Hal ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk inovasi fitur yang terus dikembangkan, strategi promosi yang efektif, serta peningkatan keamanan dan keandalan sistem.



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

Adapun bentuk pembaruan fitur terbaru yang ditambahkan oleh bank Mandiri pada aplikasi Livin' by Mandiri:

1. Personalisasi Tampilan: Nasabah dapat mengatur fitur favorit di halaman utama sesuai kebutuhan.
2. Katalog produk menyeluruh: Memantau seluruh produk finansial seperti tabungan, deposito, pinjaman, kartu kredit, dan investasi dalam satu menu.
3. Transaksi E-commerce: Cepat – Menu khusus e-commerce untuk mempermudah transaksi online.
4. Akses Cepat Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS): Fitur QRIS tersedia langsung di menu utama untuk pembayaran cepat.
5. Untuk nasabah investasi saham di pasar modal: Bisa membuka Rekening Dana Nasabah (RDN), membeli dan memantau saham langsung di aplikasi.
6. Livin'point: Nasabah mengumpulkan dan menukar poin dari berbagai transaksi dengan hadiah menarik.

Namun, meskipun Livin' by Mandiri menawarkan berbagai kemudahan, keputusan seseorang untuk menggunakannya tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Terdapat beberapa faktor untuk nasabah mengambil layanan keuangan perbankan yaitu faktor internal dan eksternal.

Faktor internal mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan perbankan digital. Menurut Kotler dan Keller (2019), kebutuhan serta gaya hidup modern yang menuntut efisiensi dalam bertransaksi berperan dalam menentukan penggunaan layanan tersebut. Sedangkan, kepercayaan dan keamanan menurut Setiawan dan Lestari (2021), menyatakan bahwa kepercayaan terhadap keamanan transaksi digital menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan mobile banking.

Dari dua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor internal seperti kebutuhan gaya hidup modern, kepercayaan, dan keamanan, berperan penting dalam keputusan individu untuk menggunakan layanan perbankan digital. Efisiensi dalam bertransaksi mendorong penerapan layanan tersebut, sedangkan kepercayaan terhadap keamanan transaksi digital menjadi faktor penentu dalam penggunaan mobile banking.



© 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

Sedangkan faktor eksternal adalah faktor di luar individu yang memengaruhi keputusan penggunaan Livin' by Mandiri. Faktor eksternal terdiri dari kualitas layanan, promosi dan insentif, pengaruh sosial, regulasi dan kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi, serta persaingan pasar. Salah satu faktor utama adalah kualitas layanan, di mana menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2018), kualitas layanan memiliki peran besar dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap suatu layanan perbankan. Selain itu, promosi dan insentif juga menjadi faktor yang berpengaruh. Menurut Tjiptono (2020) menyatakan bahwa strategi promosi yang menarik, seperti cashback, diskon, dan kemudahan akses, dapat mendorong penerapan layanan digital. Pengaruh sosial dari keluarga, teman, atau komunitas turut memengaruhi keputusan individu dalam menggunakan layanan perbankan digital. Faktor lainnya adalah regulasi dan kebijakan pemerintah, yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan, perlindungan data, serta regulasi keamanan transaksi yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Perkembangan teknologi juga menjadi aspek penting, di mana inovasi seperti kecerdasan buatan, keamanan biometrik, dan sistem pembayaran digital yang semakin canggih turut mendorong penggunaan layanan perbankan digital. Selain itu, persaingan pasar dengan keberadaan kompetitor yang menawarkan fitur dan promo menarik juga dapat memengaruhi pilihan pengguna dalam menggunakan layanan tertentu.

Dari dua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal memiliki peran signifikan dalam memengaruhi keputusan individu dalam menggunakan Livin' by Mandiri. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, promosi dan insentif, pengaruh sosial, regulasi dan kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi, serta persaingan pasar berkontribusi dalam membentuk persepsi pelanggan serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan perbankan digital.

Selain faktor-faktor yang telah di jelaskan, kualitas layanan dan promosi memiliki peran penting dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan Livin' by Mandiri. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendali dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan kepuasan



© 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

pelanggan yang lebih tinggi serta loyalitas terhadap produk atau layanan tertentu. Sedangkan, menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2018) mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Jika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika layanan lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa kecewa.

Dari kedua definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa kualitas layanan berkaitan dengan sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Sedangkan promosi yang menarik mampu meningkatkan daya tarik aplikasi mobile banking Livin' by Mandiri. Menurut Kotler dan Keller (2019), mendefinisikan promosi sebagai serangkaian aktivitas yang dirancang untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen tentang suatu produk atau layanan agar mereka tertarik untuk menggunakannya. Sedangkan, menurut Menurut Tjiptono (2020), promosi adalah komunikasi pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, membentuk persepsi, dan mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan melalui berbagai metode seperti periklanan, promosi penjualan, dan pemasaran langsung.

Berdasarkan dari dua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa promosi merupakan serangkaian aktivitas komunikasi pemasaran yang bertujuan untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen mengenai suatu produk atau layanan. Promosi juga berperan dalam meningkatkan kesadaran, membentuk persepsi, serta memengaruhi keputusan pembelian pelanggan melalui berbagai metode, seperti periklanan, promosi penjualan, dan pemasaran langsung.

Penelitian oleh Pratama dan Susanto (2021), menemukan bahwa meskipun kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dampaknya terhadap keputusan penggunaan belum maksimal karena adanya kendala teknis dan kurangnya edukasi nasabah. Sedangkan menurut penelitian Fitriani et al. (2022), menunjukkan bahwa promosi memiliki dampak yang besar terhadap pengguna awal mobile banking, tetapi tidak selalu berkontribusi pada loyalitas pengguna. Hasil penelitian dari Handayani dan Wahyudi (2023), mengungkapkan bahwa meskipun



© 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

fitur keamanan dan kemudahan transaksi menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi perbankan digital, masih terdapat kekhawatiran mengenai risiko keamanan data yang menghambat pertumbuhan jumlah pengguna aktif.

Kota Depok merupakan sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Barat dan menjadi bagian dari kawasan metropolitan Jabodetabek. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Kota Depok pada tahun 2024 mencapai 2.010.910 jiwa. Kota ini dikenal sebagai daerah penyangga ibu kota yang berkembang pesat, baik di bidang permukiman, pendidikan, maupun ekonomi. Letaknya yang strategis, berbatasan langsung dengan DKI Jakarta, serta berkembangnya berbagai fasilitas pendidikan, perumahan, dan pusat bisnis menjadikan Depok sebagai salah satu kota tujuan utama untuk menetap dan beraktivitas. Tingginya mobilitas penduduk serta perkembangan pesat sektor ekonomi di Kota Depok menjadikan wilayah ini sebagai pasar potensial bagi berbagai layanan keuangan digital, termasuk perbankan.

Pemilihan Kota Depok sebagai lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik wilayah ini sebagai salah satu kota penyangga ibu kota dengan tingkat pertumbuhan ekonomi dan digitalisasi yang cukup tinggi. Kota Depok memiliki populasi yang besar, terdiri dari berbagai kalangan, termasuk pelajar, mahasiswa, pekerja, dan pelaku usaha yang aktif dalam penggunaan layanan perbankan digital. Selain itu, keberadaan berbagai kantor cabang Bank Mandiri dan tingkat penetrasi pengguna smartphone yang tinggi menjadikan Depok sebagai lokasi yang representatif untuk mengkaji perilaku penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri secara lebih komprehensif.

Dengan semakin banyaknya masyarakat yang bermukim dan beraktivitas di Depok, kebutuhan akan layanan perbankan yang praktis, efisien, dan mudah diakses pun meningkat. Hal ini membuka peluang bagi aplikasi digital seperti Livin' by Mandiri untuk memperluas pengaruhnya melalui strategi promosi yang tepat dan peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, Kota Depok menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan Livin' by Mandiri, mengingat karakteristik masyarakatnya yang dinamis, melek teknologi, serta memiliki kebutuhan finansial yang kompleks dan



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

beragam.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian sebelumnya, perlu di ketahui lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan Livin' By Mandiri. Sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Livin' by Mandiri".

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan perbankan digital. Pelanggan cenderung mempertimbangkan aspek keandalan, kemudahan akses, serta keamanan dalam menggunakan layanan digital.

Selain kualitas layanan, promosi juga mempengaruhi minat nasabah agar menggunakan Livin' by Mandiri. Berbagai program promosi, seperti cashback, diskon, serta kemudahan dalam proses transaksi, berperan dalam meningkatkan daya tarik aplikasi mobile banking Livin' by Mandiri.

Faktor kualitas layanan dan promosi, memiliki peran penting dalam membentuk keputusan pelanggan. Terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai kualitas layanan dan promosi dalam mempengaruhi keputusan nasabah.

Kualitas layanan, promosi, serta fitur keamanan dan kemudahan transaksi berperan dalam keputusan penggunaan mobile banking, terdapat kendala seperti masalah teknis, kurangnya edukasi nasabah, serta kekhawatiran terhadap keamanan data yang dapat menghambat pertumbuhan jumlah pengguna aktif.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan isi rumusan masalah yang telah di jelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan dalam penggunaan Livin' by Mandiri?
- 2) Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan Livin' by Mandiri?
- 3) Apakah kualitas layanan dan promosi secara simultan terhadap keputusan penggunaan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan Livin' by Mandiri.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis promosi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan Livin' by Mandiri.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis kualitas layanan dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan Livin' by Mandiri.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini manfaat yang diharapkan adalah:

a. Manfaat Teoritis

Temuan dari penelitian ini di harapkan agar dapat membantu dalam memahami dan memperdalam terhadap promosi dan kualitas layanan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bank Mandiri dalam merancang strategi promosi yang lebih efektif serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut :

1. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh bank sebagai sumber referensi atau bahan pertimbangan dalam kegiatan operasional Bank Mandiri terkait dalam menyediakan promosi dan kualitas layanan perbankan online untuk nasabah yang diberikan oleh pihak bank untuk para nasabah. Menyediakan informasi yang berguna bagi manajemen bank dalam merancang strategi menarik dan memperbanyak nasabah dengan melakukan pemberian kualitas dan kepercayaan terbaik.

2. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini sangat diharapkan bisa meluaskan wawasan, ilmu pengetahuan, dan pustaka acuan untuk peneliti selanjutnya, serta bisa mengimplementasikan teori-teori yang didapat dalam perkuliahan.



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

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan teori-teori menjadi hal praktis yang akan membantu memperdalam pemahaman peneliti akan bidang studi sesuai topik penelitian yang dilakukan.

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk menyajikan gambaran dan penyusunan skripsi ini, penulis membagi tulisan ini menjadi lima bab, yang masing-masing memiliki beberapa subbab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan. Pada bab satu, berfungsi sebagai pengantar dan dibagi menjadi enam subbab, yaitu: latar belakang yang mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah, rumusan masalah yang menjelaskan isu utama penelitian, pertanyaan penelitian mencakup pertanyaan yang muncul dari masalah yang telah diidentifikasi, tujuan penelitian yang menjelaskan maksud dan tujuan spesifik dari penelitian, manfaat penelitian yang mencakup penerapan teori dan aspek praktis dari pengetahuan yang dihasilkan, dan sistematika penulisan skripsi yang merupakan metode atau urutan dalam menyelesaikan penelitian.

Bab II, Tinjauan Pustaka. Pada bab dua, memaparkan landasan teori mengenai variabel-variabel bebas dan terikat dalam penelitian berdasarkan berbagai literatur. Selain itu, mencakup penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

Bab III, Metodologi Penelitian. Pada bab tiga, menjelaskan metodologi penelitian yang mencakup berbagai jenis penelitian, objek yang diteliti, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV, Hasil Penelitian Dan Pembahasan. Pada bab empat, menyajikan analisis dan temuan penelitian. Penulis membahas temuan terkait objek penelitian yang ditemukan melalui metode wawancara, serta menjelaskan bagaimana temuan ini mencakup variabel-variabel yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan penelitian.

Bab V, Penutup. Pada bab lima, berisi kesimpulan dan saran. Menyediakan ringkasan dari keseluruhan pembahasan penelitian dan memberikan rekomendasi kepada pihak terkait yang akan memperoleh manfaat dari penelitian.

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 KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, terhadap keputusan penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk memutuskan menggunakan aplikasi tersebut. Kualitas layanan menjadi faktor penting yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pengguna, khususnya dalam aspek kemudahan akses, kecepatan dalam pelayanan, serta responsif terhadap keluhan nasabah.
2. Promosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri. Artinya, peningkatan dalam aktivitas promosi dapat mendorong pengguna untuk lebih memilih dan menggunakan aplikasi tersebut. Promosi mampu menarik minat, dan juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan pengguna, yang tercermin dari penggunaan layanan yang konsisten dan kesiapan pengguna untuk membagikan data pribadi kepada pihak bank.
3. Kualitas layanan dan promosi secara sama – sama memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap keputusan penggunaan Livin' by Mandiri. Temuan ini mengkonfirmasi hipotesis awal, menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut menjelaskan pilihan pengguna. Meskipun kontribusi mereka sangat besar, diakui bahwa ada aspek-aspek lain di luar lingkup penelitian ini yang juga turut memengaruhi keputusan tersebut.



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

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan oleh Bank Mandiri dan peneliti selanjutnya:

1. Kualitas layanan Livin' by Mandiri telah mendapat apresiasi tinggi dari pengguna, Bank Mandiri perlu terus meningkatkan keandalan sistem, terutama pada waktu-waktu rawan gangguan seperti malam hari. Penguatan aspek keamanan dan privasi juga harus menjadi prioritas utama agar kepercayaan pengguna tetap terjaga, mengingat indikator ini berkontribusi besar terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna.
2. Konten promosi yang menarik perlu diiringi dengan strategi yang lebih tersegmentasi dan personal, agar pesan yang disampaikan benar-benar relevan dengan kebutuhan masing-masing kelompok pengguna. Pemanfaatan media sosial dan platform digital secara lebih interaktif akan semakin memperkuat minat dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Livin' by Mandiri.
3. Bank Mandiri sebaiknya terus menghadirkan fitur-fitur terbaru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan. Fokus pada peningkatan kenyamanan serta kemudahan dalam navigasi aplikasi akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara konsisten, sekaligus meningkatkan keputusan penggunaan dalam jangka panjang.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR PUSTAKA

- Amiri Aghdaie, S. F., & Faghani, F. (2012). *Mobile Banking Services and Customer Behavior*.
- Bank Mandiri. (2024). *Living by Mandiri Growth Report*. Retrieved from <https://www.bankmandiri.co.id/en/home>
- Bhattacharjee, A. (2020). *Expectation Confirmation Theory and Customer Satisfaction*.
- Firmansyah, M., & Wahyuni, E. (2022). *Analisis Pengaruh Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Fitriani, R., Sari, D., & Nugraha, A. (2022). *Promosi dan Loyalitas Nasabah Mobile Banking*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 88–95.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Analisis Multivariate dan Ekonometrika dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gusti Agung Ketut Gede. (2018). *Kepercayaan dan Loyalitas dalam Layanan Jasa*. Handayani, T., & Wahyudi, A. (2023). *Keamanan Digital dan Pengaruhnya terhadap Penggunaan Mobile Banking*. *Jurnal Teknologi Keuangan*, 7(1), 33–40.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2020). *E-Commerce 2020: Business, Technology and Society*. Pearson.
- Lin, J., & Hsieh, P. (2011). *Measuring Service Quality of Self Service Technologies*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Masruroh, R., & Rahmaningtyas, D. (2020). *Analisis SERVQUAL dalam Pelayanan Digital*.

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

- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). *Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters*. *Journal of Marketing*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Surat Edaran OJK Tentang Layanan Perbankan Digital*. Jakarta: OJK.
- Pratama, A., & Susanto, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking*. *Jurnal XYZ*.
- Setiawan, H., & Lestari, M. D. (2021). *Kepercayaan dan Keamanan dalam Layanan Digital Perbankan*.
- Siregar, R. & Handayani, S. (2023). *Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Digital Banking*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukron Mamun, & Tri Hadmiatin Ningsih. (2021). *Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan*.
- Suryani, T. (2022). *Perilaku Konsumen dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi. Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.



Hak Cipta :

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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN' BY MANDIRI

Halo!

Saya Ilsa Zakiah, mahasiswi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir atau skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Livin' By Mandiri" Kuesioner ini ditujukan kepada pengguna aplikasi Livin' By Mandiri dari Bank Mandiri, dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dan promosi yang dialami pengguna dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Partisipasi Bapak, Ibu dan kakak sangat berarti untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Seluruh data yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terimakasih.



© 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

No.	Keterangan	Jenis Isian
1	Nama Lengkap	
2	Jenis Kelamin	o Laki-Laki o Perempuan
3	Usia	o 17-20 Tahun o 21-25 Tahun o 26-30 Tahun o 31-35 Tahun o 36-40 Tahun
4	Pendapatan Perbulan	o < 1.000.000 o 1.000.000 – 3.000.000 o 3.000.000 – 5.000.000 o > 5.000.000
5	Apakah anda pengguna aktif Livin'By Mandiri?	o Ya o Tidak
6	Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi Livin'By Mandiri?	o < 6 Bulan o 6 Bulan – 1 Tahun o 1 – 2 Tahun

Pertanyaan Penelitian

Kriteria Jawaban:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Ragu-ragu (RG)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

Isi dengan tanda (✓)

Kualitas Layanan (X₁)

No.	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Livin' By Mandiri?					
2	Pengguna merasa memenuhi kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh Livin' By Mandiri?					
3	Pengguna merasa puas dengan tanggapan dari pelayanan yang diberikan oleh Livin' By Mandiri?					
4	Pengguna merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Livin' By Mandiri?					
5	Pengguna sering mengalami masalah atau ketidaknyamanan dalam menggunakan pelayanan Livin' By Mandiri?					



© 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

No.	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
6	Pengguna merasakan puas dan kebahagiaan setelah menggunakan pelayanan Livin' By Mandiri?					
7	Pengguna merasakan pelayanan ini mengutamakan keamanan dan privasi nasabah?					
8	Pengguna merasakan cepat pelayanan dalam menyelesaikan masalah?					
9	Pengguna akan merekomendasikan pelayanan produk ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman sendiri?					
10	Pengguna merasakan kemudahan berkomunikasi dalam berinteraksi dengan pelanggan?					

Promosi (X₂)

No.	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Apakah anda pernah melihat promosi mengenai aplikasi Livin' By Mandiri di media sosial, televisi, atau platform digital lainnya? terhadap kebutuhan nasabah					
2	Seberapa menarik menurut anda, konten promosi Livin' By Mandiri yang pernah anda lihat?					
3	Apakah pesan yang disampaikan dalam promosi Livin' By Mandiri mudah di pahami?					
4	Apakah frekuensi promosi Livin' By Mandiri cukup sering untuk menarik perhatian anda?					
5	Seberapa kreatif menurut anda desain dan tampilan visual dari promosi Livin' By Mandiri?					
6	Apakah promosi yang dilakukan bank Mandiri melalui influencer atau selebritis menarik minat anda untuk mengenal Livin' By Mandiri lebih lanjut?					
7	Seberapa besar pengaruh promo seperti cashback, diskon, atau hadiah terhadap ketertarikan anda mencoba Livin' By Mandiri?					
8	Apakah promosi yang dilakukan bank Mandiri mendorong anda untuk membagikan informasi tentang Livin' By Mandiri?					
9	Apakah anda merasa promosi Livin' By Mandiri sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup anda saat ini?					
10	Sejauh mana promosi Livin' By Mandiri membedakan aplikasi ini dari aplikasi perbankan lainnya?					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Keputusan Pengguna (Y)

No.	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Pengguna menggunakan Livin' By Mandiri sesuai dengan kebutuhan?					
2	Pengguna menggunakan Livin' By Mandiri sesuai dengan manfaat yang diberikan dalam berinteraksi					
3	Pengguna akan terus membeli ulang produk dari Livin' By Mandiri yang di tawarkan?					
4	Pengguna tertarik mencoba fitur-fitur terbaru dari Livin' By Mandiri?					
5	Pengguna berencana sering menggunakan Livin' By Mandiri dalam bertransaksi pembayaran transfer?					
6	Pengguna melihat keuntungan yang jelas dalam menggunakan Livin' By Mandiri dibandingkan dengan layanan perbankan lainnya?					
7	Pengguna merasa nyaman menggunakan Livin' By Mandiri karena prosesnya yang mudah					
8	Pengguna akan memberi tahu ke orang lain keuntungan dan kemudahan penggunaan Livin' By Mandiri?					
9	Pengguna akan merekomendasikan Livin' By Mandiri ke orang lain?					
10	Pengguna akan terus menggunakan Livin' By Mandiri?					

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

N	X1	X2	Y
1	33	34	31
2	46	44	47
3	41	44	47
4	33	34	35
5	41	46	44
6	44	28	38
7	38	31	36
8	46	45	47
9	40	40	41
10	44	43	44
11	19	19	19
12	45	45	45
13	16	19	14
14	50	50	50
15	50	50	50
16	43	44	45
17	36	37	37
18	44	44	44
19	42	40	42
20	40	44	42
21	46	34	45
22	46	46	46
23	44	46	43
24	41	22	35
25	45	45	45
26	36	39	39
27	45	46	46
28	43	43	42
29	45	37	41
30	24	42	34
31	40	43	44
32	50	50	50
33	43	42	42
34	45	45	45
35	36	45	42
36	46	45	47
37	44	47	45
38	45	45	45
39	45	35	41
40	26	27	29
41	46	46	48
42	50	47	48



© 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

N	X1	X2	Y
43	37	35	35
44	35	35	37
45	39	45	45
46	50	50	50
47	39	36	37
48	44	38	45
49	44	45	42
50	42	44	43
51	42	43	45
52	37	47	47
53	45	45	45
54	41	44	45
55	37	37	37
56	33	37	32
57	46	50	50
58	38	36	42
59	46	47	45
60	44	45	47
61	45	45	46
62	38	38	40
63	46	47	49
64	50	48	50
65	50	50	50
66	44	44	40
67	45	47	46
68	42	43	40
69	41	44	44
70	45	45	45
71	46	35	44
72	42	41	44
73	37	43	41
74	40	40	40
75	43	44	45
76	38	35	36
77	42	36	36
78	45	43	44
79	45	45	45
80	38	41	40
81	38	39	41
82	43	37	40
83	44	44	46
84	38	48	41
85	37	44	44

N	X1	X2	Y
86	25	27	27
87	50	42	50
88	43	48	50
89	45	45	44
90	39	34	34
91	36	38	42
92	46	43	44
93	30	45	34
94	38	40	40
95	48	33	41
96	43	45	43
97	43	43	45
98	40	34	40
99	37	34	37
100	48	40	44

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Lampiran 3 Output Olah Data SPSS

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS X1

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

		Correlations										KualitasLayanan_X1
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
X1.1	Pearson Correlation	1	,762**	,774**	,587**	,380*	,696**	,887**	,629**	,639**	,626**	,879**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,038	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,762**	1	,792**	,606**	,429*	,753**	,728**	,710**	,685**	,675**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,018	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,774**	,792**	1	,559**	,350	,646**	,700**	,603**	,639**	,545**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,058	,000	,000	,000	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,587**	,606**	,559**	1	,256	,589**	,485**	,721**	,606**	,462*	,744**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001		,172	,001	,007	,000	,000	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,380*	,429*	,350	,256	1	,426*	,318	,398*	,261	,236	,537**
	Sig. (2-tailed)	,038	,018	,058	,172		,019	,087	,029	,163	,209	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,696**	,753**	,646**	,589**	,426*	1	,618**	,726**	,589**	,594**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,019		,000	,000	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,887**	,728**	,700**	,485**	,318	,618**	1	,669**	,526**	,766**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,007	,087	,000		,000	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,629**	,710**	,603**	,721**	,398*	,726**	,669**	1	,629**	,569**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,029	,000	,000		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,639**	,685**	,639**	,606**	,261	,589**	,526**	,629**	1	,569**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,163	,001	,003	,000		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	,626**	,675**	,545**	,462*	,236	,594**	,766**	,569**	,569**	1	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,010	,209	,001	,000	,001	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KualitasLayanan_X1	Pearson Correlation	,879**	,896**	,823**	,744**	,537**	,838**	,842**	,839**	,765**	,759**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	10

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Promosi_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,528**	,498**	,404*	,231	,382*	,610**	,670**	,524**	,486**	,677**
	Sig. (2-tailed)		,003	,005	,027	,220	,037	,000	,000	,003	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,528**	1	,582**	,783**	,464**	,629**	,788**	,770**	,625**	,659**	,864**
	Sig. (2-tailed)	,003		,001	,000	,010	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,498**	,582**	1	,572**	,664**	,713**	,753**	,348	,718**	,561**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,005	,001		,001	,000	,000	,000	,059	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,404*	,783**	,572**	1	,530**	,680**	,829**	,617**	,580**	,692**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,027	,000	,001		,003	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,231	,464**	,664**	,530**	1	,494**	,500**	,091	,472**	,450*	,590**
	Sig. (2-tailed)	,220	,010	,000	,003		,006	,005	,633	,008	,013	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,382*	,629**	,713**	,680**	,494**	1	,683**	,455*	,619**	,606**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,037	,000	,000	,000	,006		,000	,012	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,610**	,788**	,753**	,829**	,500**	,683**	1	,716**	,832**	,819**	,953**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,005	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,670**	,770**	,348	,617**	,091	,455*	,716**	1	,595**	,614**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,059	,000	,633	,012	,000		,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	,524**	,625**	,718**	,580**	,472**	,619**	,832**	,595**	1	,753**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,001	,008	,000	,000	,001		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	,486**	,659**	,561**	,692**	,450*	,606**	,819**	,614**	,753**	1	,843**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,001	,000	,013	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Promosi_X2	Pearson Correlation	,677**	,864**	,787**	,846**	,590**	,776**	,953**	,761**	,843**	,843**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	10

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



UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS Y

		Correlations										KeputusanPenggunaan_Y
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
Y.1	Pearson Correlation	1	,716**	,383*	,617**	,677**	,457*	,728**	,541**	,469**	,531**	,777**
	Sig. (2-tailed)		,000	,037	,000	,000	,011	,000	,002	,009	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,716**	1	,393*	,708**	,712**	,540**	,826**	,539**	,477**	,489**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000		,031	,000	,000	,002	,000	,002	,008	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,383*	,393*	1	,337	,489**	,690**	,481**	,595**	,634**	,594**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,037	,031		,068	,006	,000	,007	,001	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,617**	,708**	,337	1	,631**	,538**	,770**	,587**	,479**	,708**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,068		,000	,002	,000	,001	,007	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,677**	,712**	,489**	,631**	1	,666**	,892**	,426*	,572**	,610**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006	,000		,000	,000	,019	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,457*	,540**	,690**	,538**	,666**	1	,626*	,550**	,655**	,612**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,011	,002	,000	,002	,000		,000	,002	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	,728**	,826**	,481**	,770**	,892**	,626*	1	,501**	,541**	,668**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,000	,000	,000		,005	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	,541**	,539**	,595**	,587**	,426*	,550**	,501**	1	,718**	,653**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,001	,001	,019	,002	,005		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	,469**	,477**	,634**	,479**	,572**	,655**	,541**	,718**	1	,634**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,009	,008	,000	,007	,001	,000	,002	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson Correlation	,531**	,489**	,594**	,708**	,610**	,612**	,668**	,653**	,634**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,003	,006	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KeputusanPenggunaan_Y	Pearson Correlation	,777**	,808**	,692**	,808**	,838**	,790**	,887**	,769**	,770**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	10

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

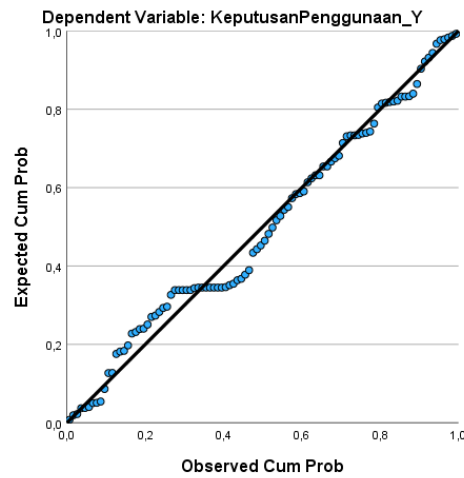
Hak Cipta :

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



UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,94392675
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,084
	Negative	-,067
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,080
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,083
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	,076
	Upper Bound	,090

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

UJI MULTIKOLINEARITAS

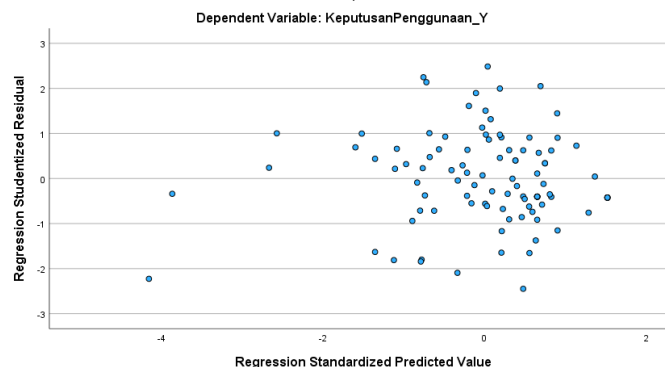
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,484	1,429		,339	,735		
	KualitasLayanan_X1	,556	,041	,570	13,500	,000	,586	1,707
	Promosi_X2	,450	,040	,475	11,255	,000	,586	1,707

a. Dependent Variable: KeputusanPenggunaan_Y

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot



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

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
1	(Constant)	,484	1,429		,339	,735		
	KualitasLayanan_X1	,556	,041	,570	13,500	,000	,586	1,707
	Promosi_X2	,450	,040	,475	11,255	,000	,586	1,707

a. Dependent Variable: KeputusanPenggunaan_Y

UJI T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
1	(Constant)	,484	1,429		,339	,735		
	KualitasLayanan_X1	,556	,041	,570	13,500	,000	,586	1,707
	Promosi_X2	,450	,040	,475	11,255	,000	,586	1,707

a. Dependent Variable: KeputusanPenggunaan_Y

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3320,884	2	1660,442	430,527	,000 ^b
	Residual	374,106	97	3,857		
	Total	3694,990	99			

a. Dependent Variable: KeputusanPenggunaan_Y

b. Predictors: (Constant), Promosi_X2, KualitasLayanan_X1

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,948 ^a	,899	,897	1,964	2,055

a. Predictors: (Constant), Promosi_X2, KualitasLayanan_X1

b. Dependent Variable: KeputusanPenggunaan_Y



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 4 Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. Nama Mahasiswa | : Ilsa Zakiah |
| 2. NIM | : 2104421005 |
| 3. Program Studi | : Keuangan Dan Perbankan Terapan |
| 4. Judul Tugas Akhir/Skripsi | : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Livin by Mandiri |
| 5. Dosen Pembimbing | : Heri Abrianto S.E., M.M. |

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	23-03-2025	Revisi Bab 1	
2	24-03-2025	Revisi Bab 1	
3	03-03-2025	Revisi Bab 1	
4	10-03-2025	Revisi Bab 1	
5	17-03-2025	Revisi Bab 1	
6	19-03-2025	Revisi Bab 1	
7	09-04-2025	Revisi Bab 1 dan Bab 2	
8	14-04-2025	Revisi Bab 1 dan Bab 2	
9	16-04-2025	Revisi Bab 1, Bab 2 dan Bab 3	
10	21-04-2025	Revisi Bab 1, Bab 2 dan Bab 3	
11	22-04-2025	Revisi Bab 1, Bab 2 dan Bab 3	
12	23-04-2025	Acc Bab 1, Bab 2 dan Bab 3	
13	26-06-25	Revisi bab 4 & 5	
14	30-06-25	Revisi Bab 4 & 5	
15	04-07-25	Acc	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

16			
17			

Menyetujui KPS Keuangan dan Perbankan Terapan
Depok, 04 Juli 2025

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