



© 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 KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN BY
MANDIRI**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:

Putri Fitria/ 2004421019

PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024



Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN BY
MANDIRI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:

Putri Fitria

NIM: 2004421019

PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA TAHUN 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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Bukan duplikasi karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Putri Fitria

Nim : 2004421019

Tanda Tangan



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

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Putri Fitria
Nim : 2004421019
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Penggunaan Livin By Mandiri

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nuraeni Hadiati Fahrani SST.,MBA (.....*fahra*.....)
Pembimbing : Efriyanto S.E M.M (.....*Efriyanto*.....)

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 14 Agustus 2024

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Saftar Warsini, S.E.,M.M.
NIP. 196404151990032002

iii



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Putri Fitria
Nomor Induk Mahasiswa : 2004421019
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi :
“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Penggunaan Livin By Mandiri”

Disetujui oleh :

Pembimbing

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Efriyanto S.E.,M.M
NIP. 196501051991031005

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

Dengan mengucapkan segala puja dan puji syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat, ridho, serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk kelulusan D-IV Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Livin By Mandiri” dengan baik.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi, penulis mendapat banyak bimbingan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritikan, dan motivasi selama penulisan skripsi terapan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tanpa mengurangi rasa hormat sedikitpun, praktikan mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E.,M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan
4. Bapak Efriyanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan serta penulisan skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan bermanfaat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberi ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Terimakasih banyak Kepada orang tua yang sangat berjasa dalam hidup penulis, terimakasih atas doa, cinta dan kasih sayang serta kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan Pendidikan dan memberi dukungan dan semangat untuk penulis menyelesaikan penulisan ini.

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

7. Kepada kedua saudari saya yang selalu menjadi tempat cerita terbaik saya dalam melaksanakan Pendidikan di bangku perkuliahan, yang selalu memberikan doa dan semangat untuk penulis.
8. Terimakasih juga kepada Kosan Zaenabun tempat persinggahan penulis sementara yang begitu nyaman dan teman-teman kosan yang selalu memberikan semangat dan dukungan dan bantuan di tempat persinggahan sementara.
9. Kepada teman-teman HMI dan HIPMI yang selalu memotivasi penulis dan menjadi wadah terbaik dalam penulis berproses dan belajar di bidang lain.
10. Kepada teman saya Tiarna Dian Permata selaku teman, sahabat yang sudah penulis anggap seperti saudari, yang banyak membantu penulis selama proses perkuliahan dan terus memberikan semangat.
11. Seluruh pihak yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang membangun agar dapat diperbaiki di masa mendatang. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Depok 12 Juli 2024



Putri Fitria
Nim 2004421019

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 dibawah ini:

Nama : Putri Fitria
Nim : 2004421019
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive RoyaltyFreeRight*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Livin By Mandiri.**

Demi Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Depok

Tanggal :

Yang menyatakan



10000
MUTU
TEKNIK
DAALX18090430

Putri Fitria

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

Putri Fitria

Keuangan dan Perbankan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Livin By Mandiri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan Livin By Mandiri. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna Mobile Banking Livin By Mandiri. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan alat bantu analisis IBM SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri. Selain itu, berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Bank Mandiri Persero sebagai tambahan referensi untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan Livin By Mandiri

Kata Kunci: Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Penggunaan, 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Putri Fitria

Finance and Banking

The Influence of Service Quality and Customer Trust on the Usage of Livin By Mandiri

ABSTRAK

This study aims to determine the influence of service quality and customer trust on the usage of Livin By Mandiri. The research utilized primary data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who are users of Livin By Mandiri Mobile Banking. The data analysis technique used was multiple linear regression with IBM SPSS version 26. The results indicate that service quality and customer trust partially have a positive and significant impact on the decision to use Livin By Mandiri Mobile Banking. Furthermore, based on the simultaneous test results, it is shown that service quality and customer trust together significantly influence the decision to use Livin By Mandiri Mobile Banking. The findings of this research are expected to be beneficial for PT Bank Mandiri Persero as additional references to understand the factors influencing the decision to use Livin By Mandiri.

Keywords: Service Quality, Trust, Usage Decision, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Kualitas layanan.....	15
2.1.2 Teori kepercayaan	17
2.1.3 Teori Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.4 Produk (product)	19
2.1.5 Self Service Technology (SST) Service Quality	19
2.1.6 Mobile Banking Application Quality.....	21



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

2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis	27
BAB III METEDIOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian.....	29
3.3 Metode pengambilan Sampel	29
3.4 Jenis dan sumber data penelitian	31
3.5 Metode pengumpulan data penelitian.....	31
3.6 Variabel Operasional	32
3.7 Metode Analisis Data	35
3.7.1 Uji Instrumen data.....	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.7.4 Uji Hipotesis	38
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Responden	41
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2 Hasil Uji Instrumen Data.....	44
4.1.1 Uji Validitas.....	44
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.3.1 Uji Normalitas	49
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	50
4.3.2 Uji Heteroskedasitas.....	51
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.5 Uji Hipotesis	53
4.5.1 Uji t (Parsial).....	53
4.5.2 Uji F (Simultan).....	54
4.6 Koefisin Determiniasi (R^2)	55
4.7 Analisis dan pembahasan penelitian	56
4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Livin By Mandiri.....	56



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

4.7.2 Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Livin By Mandiri	57
4.7.3 Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Penggunaan Livin By Mandiri	57

BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61



**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 1 1 Review Pengguna Livin By Mandiri.....	6
Tabel 3 1 Sekor Indikator Likert	31
Tabel 3 2 Variabel Operasional	32
Tabel 4 1 Tabel Uji Validitas	44
Tabel 4 2 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4 3 Data Total Nilai Jawaban Responden.....	46
Tabel 4 4 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4 5 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4 7 Hasil Uji t	53
Tabel 4 8 Hasil Uji F	54
Tabel 4 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi R.....	55

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 Data Pengguna Livin By Mandiri	3
Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4 1 Data Pengguna Livin By Mandiri	41
Gambar 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	43
Gambar 4 5 Uji Heteroskedastis.....	51



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman digital yang terus maju saat ini, layanan perbankan online telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Internet, yang kini dianggap sebagai kebutuhan dasar terutama bagi pengguna teknologi informasi, telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan seperti bisnis, pendidikan, dan kesehatan, sebagai manifestasi dari kemajuan teknologi dan informasi. Dunia perbankan juga telah menyesuaikan layanan dan produk mereka dengan perkembangan teknologi dan informasi terkini.

Layanan perbankan online seperti *TeleBanking/Phone Banking*, SMS Banking, Mobile Banking dan Internet Banking yang digunakan oleh setiap kalangan dari yang muda dan yang tua menggunakan layanan

Perbankan online, karena lebih mudah dan tidak banyak membuang-buang waktu untuk datang langsung ke bank, dan mengantri antrian bank dan mesin ATM, Setiap orang yang terhubung ke Internet memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi online, tergantung pada kemauan individu dan jenis transaksi yang dibutuhkan. Dalam konteks nasabah bank, umumnya mereka sudah menggunakan perangkat yang dapat terhubung dengan Internet. Dengan demikian, mereka dapat memanfaatkan fasilitas Internet untuk melakukan transaksi perbankan secara online melalui layanan M-Banking. Penggunaan M-Banking memungkinkan transaksi yang lebih mudah dan cepat tanpa perlu mengantri di bank atau ATM.

M-Banking mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara online, baik itu transaksi finansial maupun non-finansial, kecuali untuk setoran atau penarikan tunai. Kepuasan dan kepercayaan pelanggan diukur berdasarkan

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

perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka kepuasan dan kepercayaan akan tercapai. Sebaliknya, jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada layanan yang diterima, pelanggan akan merasa tidak puas dan mungkin kehilangan kepercayaan. Hampir semua bank menawarkan Mobile Banking dengan fasilitas keamanan dan kenyamanan yang serupa, dan layanan ini berperan sebagai faktor utama dalam menarik nasabah untuk menggunakan layanan dan jasa bank. Salah satu produk M-Banking adalah sistem layanan dari lembaga keuangan bank yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara langsung melalui perangkat mobile seperti telepon seluler. Hampir semua bank telah menggunakan dan memanfaatkan layanan digital dengan fasilitas terbaik salah satunya adalah Livin By Mandiri adalah Mobile Banking dari Bank Mandiri yaitu Sebuah fasilitas dari bank di era modern ini yang sejalan dengan kemajuan teknologi dan komunikasi.

Saat ini Bank Mandiri telah menyediakan dan menyiapkan layanan perbankan online yang mengikuti jaman teknologi yang semuanya dilakukan untuk mengikuti kebutuhan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan online yang bisa dilakukan dimana saja dengan waktu kapan saja, yang menjadi faktor utama masyarakat banyak menggunakan Mobile Banking Livin by Mandiri, Data pengguna Livin By Mandiri 2020-2023

Gambar 1 1 Data Pengguna Livin By Mandiri



Sumber Data: 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

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa pengguna Mobile banking sangat meningkat dengan pesat, dari penggunaan ATM dan menggunakan mobile banking apalagi factor covid di tahun 2020 yang menunjang dan mengharuskan masyarakat melakukan segala hal secara online dan tidak bisa dilakukan di luar, maka dari pihak bank Mandiri membuat Mobile Banking bisa di pakai dan di akses dimana saja dan kapan saja maka pengguna Livin By Mandiri pun sangat meningkat drastis, dan lebih banyak memanfaatkan Livin By Mandiri dari pada ATM, karena pelayanan kemudahan dan kepercayaan nasabah yang menjadi pendorong melakukan transaksi menggunakan Livin By Mandiri.

Livin By Mandiri mengacu pada sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi terkait produk serta layanan bank melalui perangkat mobile menggunakan SMS. Semua transaksi yang dulunya dilakukan secara manual kini dapat diselesaikan secara online tanpa batasan ruang dan waktu. Nasabah dapat melakukan berbagai layanan perbankan sendiri, seperti memeriksa saldo, melihat mutasi rekening, melakukan transfer, membayar kartu kredit, tagihan telepon dan handphone, listrik, PDAM, dan lain-lain, kecuali transaksi yang melibatkan uang tunai seperti setoran dan penarikan.

Fitur-fitur umum yang disediakan dalam layanan mobile banking mencakup pengecekan saldo rekening dan riwayat transaksi, informasi mengenai bunga deposito berjangka, pemindahan dana antar rekening, transfer dana ke rekening bank lain, pemindahan dana antar bank di Indonesia (SKN & RTGS), transfer dana ke rekening luar negeri, membaca dan mengirim pesan terenkripsi untuk keamanan nasabah kepada bank, informasi nilai tukar mata uang asing dan tingkat suku bunga, otorisasi transaksi (untuk nasabah business banking), serta pembayaran tagihan (untuk nasabah business banking). Yang paling penting adalah fitur untuk melihat mutasi rekening dengan akurat, sehingga nasabah dapat mengetahui berapa banyak

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

Bank Mandiri yang dikenal dengan Livin Mandiri Saat ini, Livin Mandiri juga bisa di akses pada perangkat IOS dan Android dan juga dapat digunakan untuk bertransaksi di luar negeri yang sangat membantu meskipun sedang berada di luar negeri. Perubahan ke arah digital ini membuat Mandiri sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan berbasis digitalnya secara lebih optimal. Selain itu juga terdapat beberapa fitur yang menjadi unggulan para nasabah Mandiri, yakni transfer antar bank, pembelian atau pembayaran telco dan utilities. Dengan upaya nyata Mandiri yang telah menerapkan shifting transaction to digital, dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna Livin Mandiri pembukaan rekening yang tentu juga dilakukan secara digital.

Salah satu keunggulan pelayanan dan kepercayaan pada pengguna Livin By Mandiri ketika pengguna aplikasi Livin' by Mandiri membayar biaya administrasi sesuai dengan yang ditawarkan dan diinformasikan tanpa adanya biaya tambahan, maka pengguna akan merasa bahwa Bank Mandiri terpercaya dalam menerapkan strategi harga. Hal ini mencerminkan keberhasilan dalam memenuhi harga yang berpengaruh pada persepsi pengguna terhadap layanan BI Fast. pada aplikasi Livin by Mandiri telah jujur dan memenuhi tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, lalu pada akhirnya akan timbul kepuasan dalam diri pengguna terhadap layanan BI Fast. Selain itu, dan pada saat melakukan top up atau pembelian pulsa dan paket data dari Livin By Mandiri tertera harga dari nilai top up atau nominal pulsa yang ingin dibeli dan diskon potongan harga juga tertera pada aplikasi Livin By Mandiri.

Selain itu dari Pengguna Livin By Mandiri sendiri yang banyak memiliki keunggulan dari produk Bank Mandiri tersebut salah satunya mudah diakses, selain itu dari fitur pengelolaan uang yang bisa di lihat dari Aplikasi Livin By Mandiri dari produk mandiri tersebut yang bisa memantau dari uang masuk dan uang keluar serta mempermudah dalam melakukan transaksi digital tanpa harus ke bank atau ke ATM langsung. Produk dari Livin By Mandiri dari Bank Mandiri tersebut juga banyak bagi pengguna Livin By Mandiri selain itu yang terpenting ialah dari keamanan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pelayanan dari Mobile Banking Livin By Mandiri tersebut juga sangat terjamin yang memanfaatkan teknologi terpercaya dan di tahun 2023 pengguna Livin By Mandiri meningkat pesat karena dari keamanannya juga dilengkapi dengan layanan fitur tinggi seperti deskripsi data dan deteksi data mencurigakan untuk melindungi informasi dan dana dari nasabah, dan menyiapkan pelayanan yang sangat mudah dan responsive dan akan direspon baik dan sudah jika mengalami kesusahan dari nasabah dalam menggunakan Livin By mandiri tersebut.

Karena kualitas pelayanan yang baik dan kepercayaan nasabah membuat banyak nasabah menggunakan layanan dari Livin By Mandiri Tersebut dan mencapai lonjakan besar mencapai 39,2% tercatat tahun 2023 dan mengakibatkan kendala dari penggunaan aplikasi tersebut. pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 213 juta orang, dan 77% menggunakan handphone hampir rata-rata dengan waktu 7 per 24 jam menggunakan handphone, dan dari penggunaan handphone yang sering bisa sangat berpengaruh dengan mudah baik pengaruh positif maupun negatif, oleh karena itu biasanya akan mudah untuk mencari tahu dan menilai sesuatu lewat handpone, demikian juga Ketika menggunakan mobile banking yang tidak familiar juga orang di Indonesia menggunakan mobile banking dan hampir rata-rata menggunakannya. serta dari sana nasabah juga bisa melihat dan melihat baik buruk penilaian nasabah terhadap mobile banking Livin by Mandiri berikut adalah review dari nasabah terhadap Livin by Mandiri.

Tabel 1 1 Review Pengguna Livin By Mandiri

No	Nama	Review	Sumber
1	Deva Vu	Pelayanan dan tidak bisa menyimpan no rekening hanya ada bagikan resi saja	Play Store
2	Sahezade_Ulin11	keluhan nya sama dg pengguna lain... Tidak bisa melakukan transaksi. Di suruh pengaturan tanggal dan waktu otomatis Pdahal SUDAH OTOMATIS.	Play Store

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

		SUDAH OTOMATIS. SUDAH OTOMATIS. Btuh jawaban dan tindakan yg responsif. bukan malah dpt balasan di suruh melakukan pengaturan tgl dan waktu secara otomatis oleh si CS. Tanpa kalian suruh kami sudah melakukannya. Dan berulang ² pun hasil nya tetap sama. GAGAL	
3	Ruby	untuk mandiri dan livin untuk perbaiki interface ui app dan jaringannya, transaksi sangat amat lambat dan sering gagal karena ui yg berat dan kebanyakan fitur yg mungkin banyak yg tidak terpakai, jadikan lebih simple aja supaya transaksi lebih cepat	Play Store
4	Infilin30	Pembukaan rekening melalui livin dengan setoran awal 100.000 untuk aktivasi namun tbtb apilkasi restart dan sampai sekarang tidak dapat diakses. Kartu fisik pun belum sampai sudah 6 hari ini dari pembuatan. Saya buat laporan di email, facebook, ig dan whatsapp namun jawaban customer servicenya tidak sesuai dengan keluhan dan masalah alhasil sampai sekarang belum teratasi	Play Store
5	DennisJ Sinaga	krna setiap di atas jam 1 malam selalu ga bisa melakukan transaksi dan selalu pemeliharaan sistem. Tolong lebih di tingkatkan lagi supaya nasabah tidak kecewa. Trim's	Play Store
6	Fitri Yani	Ini livin knpa ya, dari bank lain transfer ke livin di status livin ada dana masuk tapi saldo nya tidak bertambah dan juga status transaksi nya tidaj ada cuma transaksi masuk aja. Kok aneh saldonya gk bertambah, terus juga pinjaman saya cuma 940.000	Play Store

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

		kenapa di potong 1000.000. ini potongan apa ngerampok	
7	Kunti Mardiyah	disaat butuh tranfer cepat, malah proses tidak dapat dilanjutkan dan diminta tinggalkan halaman. Padahal internet stabil, wifi lancar, saldo aman dan tidak mencapai limit, tapi tidak bisa transfer.	Play Store
8	Ken Rangga	Transfer.top up dan QR ngak bisa semua. Pin sudah benar malah suruh ubah jam matikan aplikasi nyalakan kembali. Bahkan sampai telp call center tiba tiba mati sendiri berulang kali bilang tunggu sebentar malah telp di marikan	Play Store
9	Alexcandra	Sering banget maintenance, Kadang lagi urgent aplikasi ngga bisa dipake, dari dulu ngga ada perubahan, notifikasi tidak sesuai. Top up ke dana dapet notif nomor tidak ditemukan, padahal satu jam sebelumnya top up bisa	Play Store
10	Die Hard Gooner	banyak banget notifikasi/iklan yg gak penting2 amat, Kalau ada yg tau gimana cara matiin iklannya living	Play Store
11	Ghodam Crenz	To developer Livin by Mandiri Kenapa apk Livin setiap jam 22:00 WIB mau transaksi QRIS atau Tf bank mana pun dan Tf ke ewallet pasti tidak bisa, bacaannya under maintenance. Masa perbaikan system setiap malam s/d jam 05:00 baru normal kembali.	Play Store
12	Achmad Ravli	Sangat tidak fleksibel untuk mobilitas tinggi. Selalu trouble dan gangguan di jam" malam sampai dini hari... Sangat meresahkan bagi mayoritas pengguna	Play Store

	seperti saya yg kerap melakukan transaksi di malam hari... Sangat disayangkan.	
--	--	--

Sumber: Data diolah

Pada review yang diberikan oleh nasabah maka hal bisa dilihat bahwa ada beberapa pernyataan dari nasabah yang menerangkan bahwasanya pelayanan yang kurang maksimal yang dikarenakan bisa pengaruh jadi sinyal yang bermasalah atau memang dari Livin By Mandiri itu sendiri yang bermasalah. Dan pelayanan Livin By Mandiri pada saat malam sedikit bermasalah terkait layanan dan kepercayaan dari nasabah karena nasabah merasa percaya terhadap Livin by Mandiri bisa dipakai dimana saja dan kapan saja hal ini bisa menjadi pengaruh positif atau negatif terhadap pengguna berulang dari nasabah terhadap Livin By Mandiri, dengan mengutamakan keamanan, kemudahan penggunaan, ketersediaan layanan, dukungan pelanggan, serta reputasi yang baik, Bank Mandiri berusaha untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri. Kepercayaan ini tidak hanya mendukung adopsi teknologi perbankan digital, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Kehadiran penggunaan Livin By Mandiri yang pesat serta adanya beberapa perbedaan hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh dari Livin By Mandiri dan penilaian nasabah maka melatarbelakangi penulis dalam meneliti mencari pengaruh dan variabel Livin By Mandiri berdasarkan dengan hal yang relevan dengan keadaan yang relevan dengan keadaan objek penelitian terhadap pengaruh penggunaan Livin By Mandiri yang sehingga berdampak pada penggunaan aplikasi Livin By Mandiri. Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas penulis akan melaksanakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN**

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

NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN BY MANDIRI”

1.2 Rumusan Masalah

Pada saat ini bank sudah mengeluarkan produk yang mengandalkan penerapan teknologi informasi. Salah satunya adalah Bank Mandiri. Bank Mandiri yang dikenal dengan Livin Mandiri merupakan produk yang sudah banyak digunakan jumlah pengguna Livin Mandiri saat ini sudah terus meningkat di Indonesia kini tercatat September 2023 Penggunaan aktif Livin By Mandiri menjadi 21 Juta pengguna aktif dan Livin Mandiri telah mampu mengelola transaksi lebih dari 2,02 Miliar. namun Indikasi penggunaan ini dapat dilihat dari banyaknya pengguna Livin By Mandiri di media sosial mengenai penggunaan Mobile Banking. Dengan banyaknya nasabah yang menggunakan Livin By Mandiri, khususnya dalam pelayanannya dan kepercayaan menjadi salah satu faktor pendorong dari kepercayaan nasabah menggunakan Livin Mandiri. Karena kini dengan era yang serba digital, masyarakat mudah untuk menilai baik atau buruknya dari suatu layanan dari suatu bank. Biasanya masyarakat juga akan lebih mempercayai jumlah penilaian pengguna langsung untuk mengetahui keamanan dan kualitasnya dari sesama pengguna Mobile Banking, sehingga informasi yang tersebar dapat akan sangat berdampak dan berpengaruh terhadap penilaian dan pengaruh masyarakat terhadap kualitas dari pelayanan dan kepercayaan sebuah bank. Tentunya kecenderungan masyarakat memilih produk yang berbasis mobile banking ini ditentukan sekali oleh faktor pelayanan dan kepuasan dalam penggunaannya.

Dalam hal ini dari review nasabah yang menggunakan aplikasi Livin By Mandiri kualitas pelayanan dan kepercayaan menjadi penting untuk diteliti agar mengetahui pengaruh dari pelayanan dan kepercayaan nasabah, dari penelitian ini akan diketahui apakah dengan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang maksimal akan mempengaruhi minat dari nasabah untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking Livin By Mandiri, dan serta mengetahui bagaimana persepsi nasabah dalam pelayanan dan kepercayaan Livin By Mandiri, Dengan persepsi mereka terhadap harga yang

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

dibayarkan, diharapkan kepuasan nasabah dapat mendorong Bank Mandiri untuk tetap bersaing dan meningkatkan pendapatan operasionalnya, terutama jika jumlah pengguna aplikasi Livin By Mandiri terus meningkat. Berdasarkan hal ini, diperkirakan bahwa jika pengguna merasa puas dengan layanan dan kepercayaan terhadap Livin' By Mandiri, mereka akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian akan dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap layanan Livin By Mandiri.

1.3 Pertanyaan Penelitian

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

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan layanan M-Banking Livin Mandiri?
2. Menganalisis kepercayaan nasabah terhadap keputusan penggunaan layanan M-Banking Livin Mandiri?
3. Apakah kualitas layanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan Bersama Keputusan penggunaan layanan perbankan online di era digital?

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan layanan M-Banking Livin Mandiri?
2. Untuk menguji dan menganalisis kepercayaan nasabah terhadap keputusan penggunaan layanan M-Banking Livin Mandiri?
3. Untuk menguji dan menganalisis sejauh mana kualitas layanan dan kepercayaan nasabah mempengaruhi keputusan penggunaan layanan M-Banking Livin 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

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini manfaat yang diharapkan adalah:

a. Manfaat Teoritis

Temuan dari penelitian ini diharapkan agar dapat membantu dalam memahami dan memperdalam terhadap kualitas dan kepercayaan nasabah. Dan akan berdampak besar bagi pihak bank terutama terkait dengan kepercayaan dan kualitas yang baik diberikan oleh bank untuk nasabah.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, studi ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman penulis dan memberikan dasar yang kuat untuk studi masa depan tentang dampak dari pengaruh kualitas dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankan online.

2. Bagi Bank, penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh bank sebagai sumber referensi atau bahan pertimbangan dalam kegiatan operasional bank terkait dalam menyediakan kualitas dan kepercayaan 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. Memberikan kontribusi terhadap literatur akademis tentang korelasi antara kepercayaan dan kualitas yang diberikan bank untuk nasabah.

3. Bagi masyarakat terutama nasabah Bank mempermudah dalam memilih dan mempermudah nasabah dalam melakukan dan menggunakan layanan perbankan online di era digital ini.

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

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disajikan dengan deskripsi yang jelas, sederhana, dan sistematis dalam sistematika penulisan, agar pembaca dapat dengan mudah memahami isinya. Pengembangan penelitian akan disajikan secara terstruktur dalam 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai pengantar dan dibagi menjadi enam sub-bab, yaitu: latar belakang, yang mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah; rumusan masalah, yang menjelaskan isu utama penelitian; pertanyaan penelitian, yang 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; serta sistematika penulisan skripsi, yang merupakan metode atau urutan dalam menyelesaikan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini 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

Bab ini 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

Bab ini 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

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Menyediakan ringkasan dari keseluruhan pembahasan penelitian dan memberikan rekomendasi kepada pihak terkait yang akan memperoleh manfaat dari penelitian, serta referensi dari pelaksanaannya.

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



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

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan dan melalui proses pengujian serta pembahasan dari penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Livin By Mandiri” maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian dan pengujian ini dari pengaruh kualitas layanan yang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan Livin By Mandiri juga terus meningkat dan mempunyai pelayanan dan respon yang bagus. Dan membuat pengguna merasa nyaman dan mudah dalam menggunakannya. dan menunjukkan bahwa hipotesis satu diterima.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian dan pengujian yang telah dilakukan bahwa dari pengaruh kepercayaan nasabah dalam penggunaan Livin By Mandiri menghasilkan pengaruh yang signifikan, artinya dengan meningkatnya kepercayaan dalam menggunakan Livin By Mandiri maka meningkat juga tingkat nasabah pengguna dari Livin By Mandiri. Karena kepercayaan sangat mempengaruhi minat nasabah menggunakannya, dan akan terus digunakan berulang karena memiliki sistem keamanan yang dapat dipercaya dan juga bisa di pertanggung jawabkan, membuat para nasabah pengguna Livin By Mandiri tidak perlu khawatir dalam menggunakan fitur tersebut.
3. Berdasarkan hasil dari penelitian dan pengujian yang telah dilakukan bahwa dari minat penggunaan Livin By Mandiri menghasilkan pengaruh yang signifikan, artinya dengan meningkatnya minat penggunaan dalam menggunakan Livin By Mandiri maka meningkat juga tingkat nasabah pengguna dari 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

Berdasarkan hasil pengaruh kualitas dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna Livin By Mandiri. Oleh karena itu hipotesis ketiga diterima. Hal ini membuktikan dengan tingkat pelayanan dan kepercayaan yang tinggi, hal itu membuat pengaruh agar nasabah terus menggunakan Livin By Mandiri. Karena kepercayaan dan keamanan Livin By Mandiri membuat mereka merasa aman, jumlah pengguna telah meningkat secara signifikan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah:

1. Bagi Bank Mandiri, temuan dari penelitian ini menunjukkan pentingnya untuk terus meningkatkan kualitas layanan Livin By Mandiri dengan terus melakukan pembaharuan dan inovasi teknologi yang mudah dipahami oleh pengguna. Peningkatan keamanan juga menjadi kunci untuk mencegah risiko yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan Layanan Livin By Mandiri, mengingat sistem ini menyimpan informasi pribadi dan keuangan pengguna.
2. Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan mengeksplorasi variabel yang belum diteliti dan terus mengeksplorasi penggunaan variabel lain yang relevan. Selain itu, perlu diperluas jangkauan penelitian ini dan mempertimbangkan target generasi Milenial atau Generasi Z untuk mendalami persepsi dan perilaku mereka terhadap penggunaan mobile banking, khususnya 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

- Faghani, S. A. (2012). Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction. *Int. J. Manag. Bus. Res.*, 2 (4), 352-361, Autumn 2012 .
- Fernos1), J. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*.
- Hadid, K. I. (2019). The Effect of Digital Banking SStudy on the Malaysian Banks . *Asian Journal of Applied Science and Technology (AJAST)*, AJAST.
- Ismulyaty, S. (2022). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INTERNET BANKING USER SATISFACTIONCUSTOMER LOYALTY OF BANK SYARIAH INDONESIA (BSI KALIREJO) . *Jurnal Nisbah Vol. 8 No . 1 Tahun 2022* .
- Jayantari, I. A. (2018). *PERAN KEPERCAYAAN MEMEDIASI PERSEPSI RISIKO TERHADAP*. Denpasar: E-Jurnal Manajemen Unud.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. PT.Prenhalindo.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. PT.Prenhalindo.
- Mamun, S. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa Vol. 06 No. 02 Oktober 2021* .
- Meliana Utami, T. H. (2019). pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMA)E) Proceeding. Vol. 2, 2019, 170-178*.
- Nurholifatu Masruroh*, W. R. (2020). Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*.
- Suasana, I. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, KomitmenLoyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar . *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, INOBIS.
- Wulandari, D. (Volume 7 Nomor 1 Tahun 2023). Pemasaran Produk Bank Syariah di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.



© 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





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

Kuesioner Penelitian

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Perkenalkan saya Putri Fitria mahasisw tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan yang sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap penggunaan Livin By Mandiri”**

Saya mohon ketersediaan waktunya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian yang terdapat pertanyaan serta pernyataan dengan jujur dan sebenarnya. Informasi terkait data pribadi yang diberikan oleh saudara/i akan kami jaga kerahasiaannya dan hanya diperlukan untuk kepentingan akademis berupa penelitian yang sedang dilakukan.

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

1. Dimohon untuk membaca dan memahami setiap pertanyaan dan pernyataan yang tertera.
2. Dimohon untuk mengisi setiap pertanyaan dan pernyataan yang tertera dengan sebenar-benarnya.
3. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini

Atas kerja sama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

BAGIAN 1: PERTANYAAN PENYARING (SCREENING)

Petunjuk: Berilah tanda centang (v) pada tempat yang telah disediakan.

1. Apakah anda menggunakan aplikasi Mobile Banking Livin By Mandiri?
 - o Ya
 - o Tidak
2. Apakah anda berusia 17 – 40 tahun?



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

- Ya
 - Tidak
3. Apakah anda pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Livin By Mandiri?
 - Ya
 - Tidak

BAGIAN 2: IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk: Berilah tanda centang (v) pada tempat yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia anda saat ini:
 - 17-20 Tahun
 - 21-24 Tahun
 - 25-28 Tahun
3. Domisili
 - Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi
4. Tingkat Pendidikan
 - SMP
 - SMA
 - D3
 - S1
 - S2





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

BAGIAN 3: INDIKATOR PERTANYAAN PENELITIAN

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang paling anda anggap sesuai.

Adapun alternatif jawaban yang peneliti sediakan terdiri dari lima pilihan, yaitu:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

KUALITAS LAYANAN

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pengguna merasa puas dengan pelayanan yang di berikan					
2	Pengguna merasa memenuhi kebutuhan pelayanan yang di berikan					
3	Pengguna merasa puas dengan tanggapan dari pelayanan yang diberikan					
4	Pengguna merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan					
5	Pengguna sering mengalami masalah atau ketidaknyamanan dalam menggunakan pelayanan					
6	Pengguna merasakan puas dan kebahagiaan setelah menggunakan pelayanan					
7	Pengguna merasakan pelayanan ini mengutamakan keamanan dan privasi nasabah					
8	Pengguna merasakan cepat pelayanan dalam menyelesaikan masalah					

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

9	Pengguna akan merekomendasikan pelyanan produk ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman sendiri					
10	Pengguna merasakan kemudahan berkomunikasi dalam berinteraksi dengan pelanggan.					

KEPERCAYAAN

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pengguna percaya bahwa perusahaan bersedia untuk melayani kepentingan nya					
2	Pengguna percaya bahwa perusahaan menjaga kemanan data nasabah					
3	pengguna percaya untuk bergantung kepada perusahaan					
4	Pengguna percaya bahwa perusahaan mampu memenuhi kebutuhanya					
5	Pengguna bersedia percaya memberikan informasi pribadinya kepada perusahaan dan melakukan transaksi					
6	Pengguna bersedia terhadap resiko negatif yang mungkin terjadi.					
7	Pengguna bersedia menerima transparansi dari perusahaan.					

Hak Cipta :

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

8	pengguna bersedia mengikuti Kepatuhan terhadap peraturan, standar, dan prosedur yang relevan					
9	Pengguna percaya Kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan.					
10	Pengguna percaya terkait Konsistensi kinerja perusahaan dalam perilaku dan keputusan yang diambil oleh perusahaan.					

MINAT MENGGUNAKAN.

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pengguna menggunakan Livin By Mandiri sesuai kebutuhan					
2	Pengguna menggunakan Livin By Mandiri sesuai manfaat yang diberikan dalam bertransaksi					
3	Pengguna akan terus membeli ulang produk dari Livin By Mandiri yang ditawarkan					
4	Pengguna tertarik mencoba fitur-fitur terbaru dari Livin By Mandiri					
5	Pengguna berencana sering menggunakan Livin By Mandiri dalam bertransaksi pembayaran atau transfer					
6	Pengguna melihat keuntungan yang jelas dalam menggunakan Livin By Mandiri dibandingkan layanan perbankan lainnya					

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

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					

PENGARUH KUALITAS LAYANAN (X1)

N O	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	Tota l
1	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	45
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	41
4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	42
5	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	37
6	4	3	4	4	2	4	4	3	5	4	37
7	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	33
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	39
10	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	36
11	5	5	4	4	2	4	5	4	5	5	43
12	5	5	3	3	1	5	5	5	5	2	39
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	38
15	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	39
16	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
17	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36
18	5	5	4	5	2	4	4	3	4	3	39



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

19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
20	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	39
21	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	43
22	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	39
23	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	41
24	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	32
25	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	33
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	45
28	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	41
29	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	37
30	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
31	4	5	4	4	3	2	4	5	4	5	40
32	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
37	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
38	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
39	4	5	5	4	2	5	5	4	3	4	41
40	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	41
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	36
43	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	40
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	39
46	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
47	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
48	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
49	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	47
50	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	34
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	38
56	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36



© 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

57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	47
60	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
61	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	32
62	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	46
63	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	44
64	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	34
65	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	42
66	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	47
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
71	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	36
72	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	46
73	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	44
74	4	4	4	4	2	4	4	3	5	5	39
75	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	41
76	4	5	4	4	2	5	4	4	5	4	41
77	5	5	4	4	1	4	5	5	3	5	41
78	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	45
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
81	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	37
82	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	38
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	45
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
86	4	4	3	5	2	4	5	4	5	4	40
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	26
89	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	44
90	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
92	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	46
93	4	4	4	5	2	4	3	4	4	3	37
94	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36



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

95	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	37
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
97	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
99	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	35
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

KEPERCAYAAN (X2)

No	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	Tota l
1	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46
3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	39
7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
9	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
12	5	5	1	3	3	1	5	5	5	3	36
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
14	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37
15	4	5	3	3	5	4	5	5	3	3	40
16	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	40
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	44
21	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37
22	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
23	4	5	3	3	4	2	4	4	5	5	39
24	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32



© 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

25	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	34
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
27	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	42
28	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
29	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	39
30	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	41
31	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
32	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	41
35	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	34
36	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	40
37	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	33
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	41
40	4	4	3	3	4	1	5	5	5	5	39
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	36
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	38
46	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
47	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	37
48	3	4	4	3	4	2	5	5	5	5	40
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	35
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	2	3	4	4	1	4	3	3	5	33
53	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
55	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	47
56	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	39
57	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
61	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	35
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50



© 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

63	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	38
64	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	32
65	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	38
66	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	47
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
71	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	39
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
75	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
76	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	36
77	5	2	4	5	1	2	5	5	5	5	39
78	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	44
79	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
80	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
81	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
82	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
86	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
87	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
89	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
90	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	41
91	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	39
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
93	4	5	2	4	3	1	5	5	4	4	37
94	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	29
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
97	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
98	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
99	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	37



10													
0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

MINAT MENGGUNAKAN (Y)

No	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Total
1	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	44
2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	46
3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	40
6	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39
7	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	41
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
9	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	42
10	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	39
12	5	5	1	1	3	3	5	3	3	3	36
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
14	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	37
15	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	40
16	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	40
17	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	40
18	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	40
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	44
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	37
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
24	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	32
25	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	34
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
27	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	42
28	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	47
29	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	39

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

30	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	41
31	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	45
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
33	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	50
34	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	41
35	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
36	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	33
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	41
40	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	39
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	36
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
48	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	40
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	35
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33
53	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	36
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	47
56	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	39
57	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	38
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	40
60	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	30
61	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	35
62	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	38
64	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	32
65	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	38
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50



© 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

68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	41
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
71	5	5	2	5	5	4	5	4	1	5	39
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
74	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
76	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	36
77	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	39
78	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	44
79	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
80	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	32
81	5	4	3	3	2	4	4	4	5	4	42
82	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	36
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	40
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
86	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	44
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
88	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	31
89	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	42
90	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	41
91	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	39
92	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	50
93	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	37
94	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	29
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
97	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46
98	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
99	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	37
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50