

SNAM

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNAAN LIVIN BY MANDIRI

PUTRI FITRIA

NIM : 2004421019

PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN

2024



POLITEKNIK
NEGERI JAKARTA



LATAR BELAKANG

Layanan perbankan online telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari di era digital saat ini. Layanan seperti TeleBanking/PhoneBanking, SMS Banking, Mobile Banking, dan Internet Banking digunakan oleh berbagai kalangan karena kemudahan dan efisiensinya dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank atau ATM. Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah menjadi faktor penting dalam mempertahankan pelanggan, dengan meningkatkan kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan menarik konsumen baru. Salah satu contoh layanan mobile banking adalah Livin Mandiri dari Bank Mandiri, yang telah menerapkan perubahan ke arah digital untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Penelitian dilakukan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan penggunaan Livin by Mandiri.

RUMUSAN MASALAH

Pengguna aktif Livin By Mandiri menjadi 21 Juta pengguna aktif dan Livin Mandiri telah mampu mengelola transaksi lebih dari 2,02 Miliar. dan masyarakat akan lebih percaya terhadap baik buruknya dari review untuk mengetahui lebih jelas dan akuratnya

Sehingga informasi yang tersebar dapat akan sangat berdampak dan berpengaruh terhadap penilaian dan pengaruh masyarakat terhadap kualitas dari pelayanan dan kepercayaan sebuah bank

Dalam hal ini dari review nasabah menjadi penting untuk di teliti agar mengetahui pengaruh dari pelayanan dan kepercayaan nasabah, dari penelitian ini akan di ketahui apakah dengan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang maksimal akan mempengaruhi minat dari nasabah untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking Livin By Mandiri

RUMUSAN MASALAH

Pengguna aktif Livin By Mandiri menjadi 21 Juta pengguna aktif dan Livin Mandiri telah mampu mengelola transaksi lebih dari 2,02 Miliar. dan masyarakat akan lebih percaya terhadap baik buruknya dari review untuk mengetahui lebih jelas dan akuratnya

Sehingga informasi yang tersebar dapat akan sangat berdampak dan berpengaruh terhadap penilaian dan pengaruh masyarakat terhadap kualitas dari pelayanan dan kepercayaan sebuah bank

Dalam hal ini dari review nasabah menjadi penting untuk di teliti agar mengetahui pengaruh dari pelayanan dan kepercayaan nasabah, dari penelitian ini akan di ketahui apakah dengan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang maksimal akan mempengaruhi minat dari nasabah untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking Livin By Mandiri

LANDASAN TEORI



Kualitas layanan

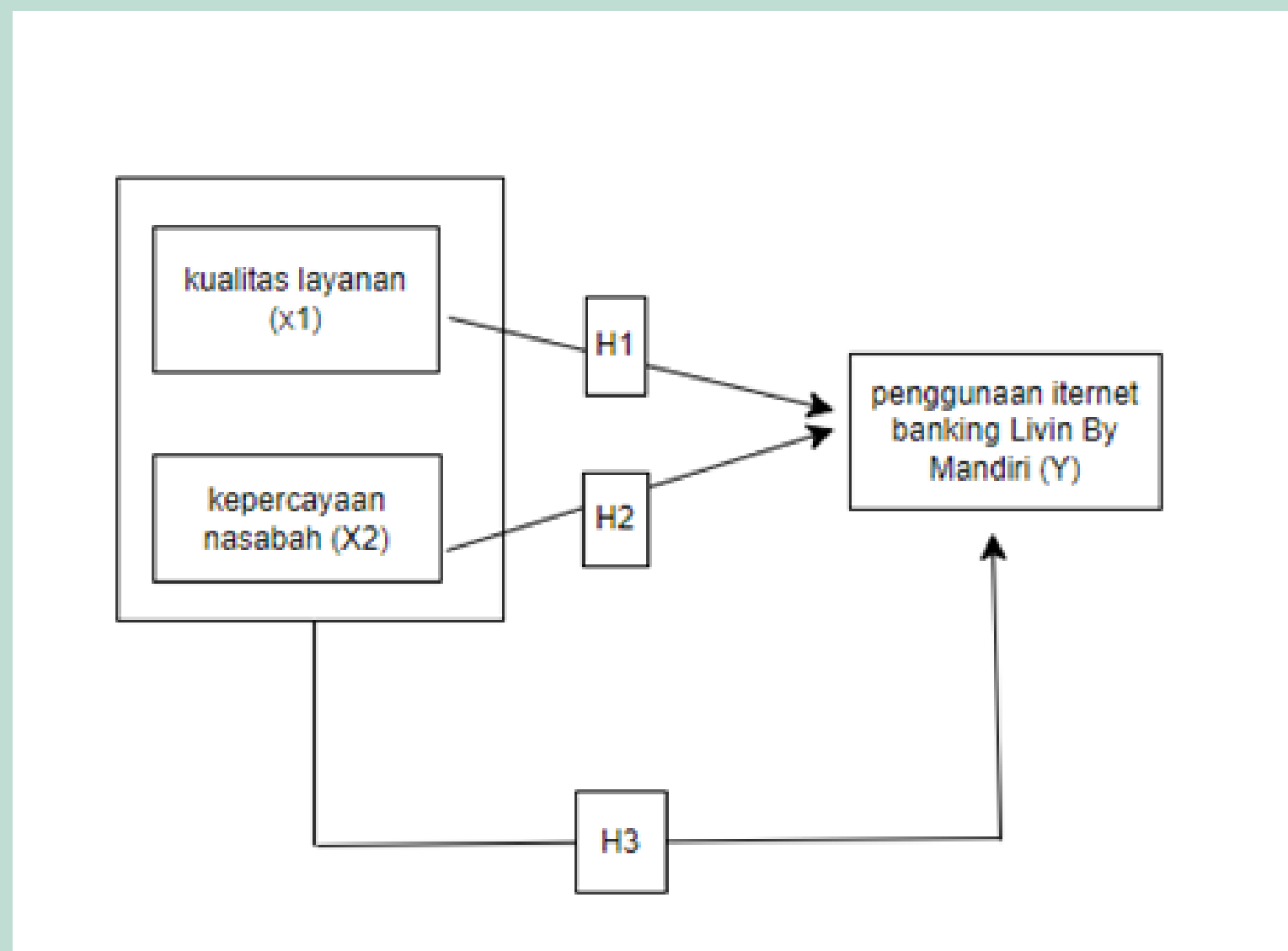


Kepercayaan



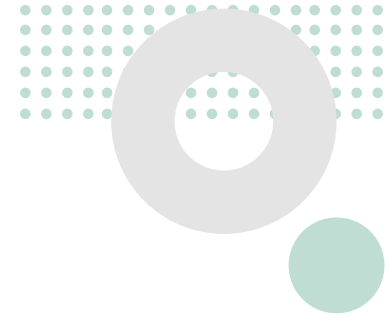
Kepuasan Nasabah

KERANGKA KONSEPTUAL

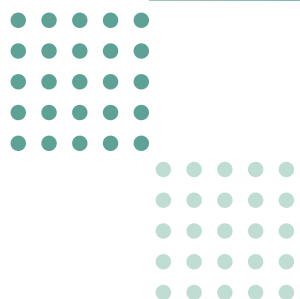


- Pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan Livin By Mandiri.
H1: Kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi keputusan penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri
- Pengaruh signifikan antara kepercayaan layanan terhadap keputusan penggunaan Livin By Mandiri.
H2: Pengaruh kepercayaan parsial nasabah dalam menggunakan layanan Mobile banking Livin By Mandiri
- Pengaruh signifikan dari kualitas layanan dan kepercayaan nasabah secara Bersama-sama terhadap keputusan penggunaan Livin Mandiri.
H3: pengaruh kepercayaan dan layanan nasabah dalam menggunakan Mobile banking Livin By Mandiri

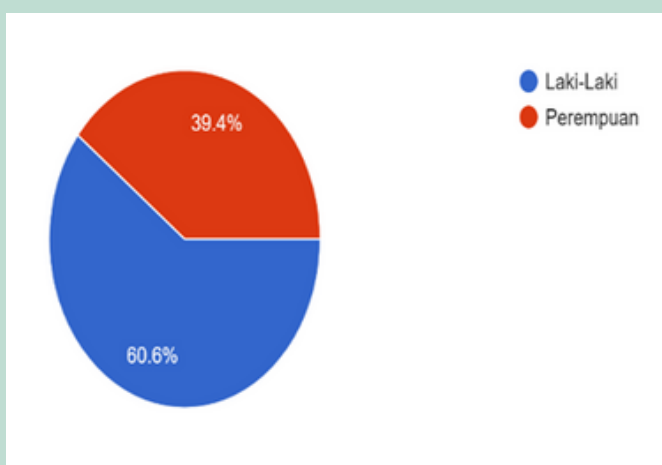
METODE PENELITIAN



 <p>Jenis Penelitian</p> <p>Jenis penelitian kuantitatif, untuk meneliti populasi sampel tertentu yang telah di tetapkan</p>	 <p>Objek Penelitian</p> <p>Menggunakan variabel bebas dan terikat</p>	 <p>Metode Pengambilan Sampel</p> <p>Sampel yang di ambil pengguna Livin By Mandiri, dan menggunakan teknik purpuse sampling</p>	 <p>Jenis dan Sumber Penelitian</p> <p>Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, menggunakan data jenis primer</p>	 <p>Pengumpulan Data</p> <p>Mengumpulkan data menggunakan koesioner dengan 10 alternatif pertanyaan dengan sekala 1-5</p>	 <p>Metode Analisis Data</p> <p>Dengan analisis regresi linier berganda menggunakan software IBM SPSS,</p>
--	---	--	---	---	--

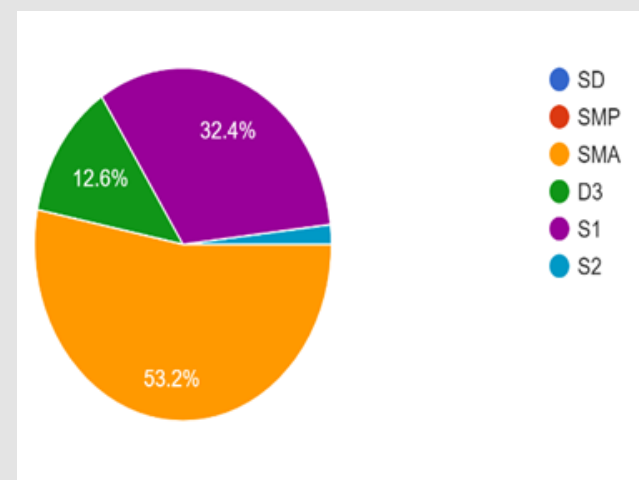


GAMBARAN UMUM RESPONDEN



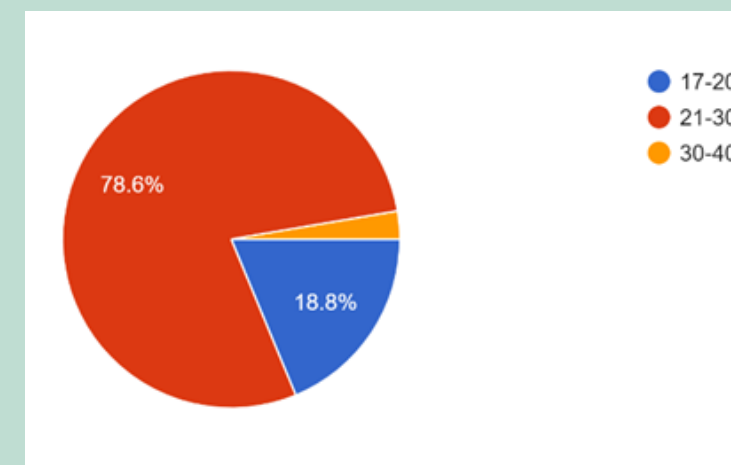
Berdasarkan jenis kelamin

Cenderung kebanyakan pengguna laki-laki dibandingkan perempuan, pengguna laki-laki 60,6% sedangkan perempuan 39,4%



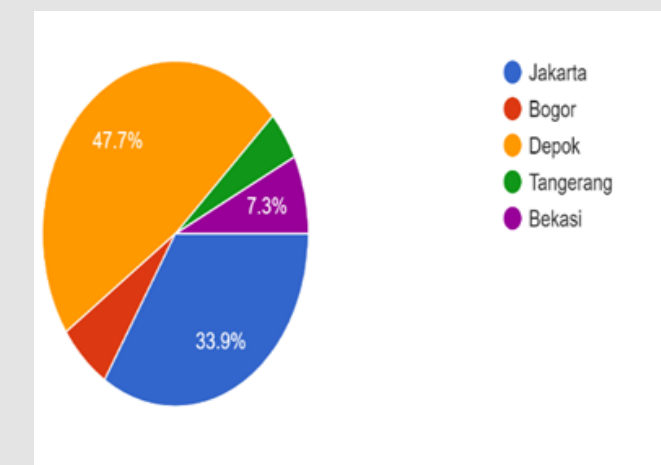
Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan lebih dominan SMA 53,2%, D3 12,6% dan S1 32,4% sisahnya S2 sebesar 1,8%



Usia

Usia 21- 30 paling banyak sebesar 78,6% lalu umur 17-20 sebesar 18,8% dan sisahnya di umur 20-40 sebesar 2,6%



Domisili

Domisili depok sebesar 47,7% lalu di ikuti Jakarta 33,9% dan bekasi 7,3 dan sisahnya 11.1% di tangerang dan bogor

HASIL UJI INSTRUMEN DATA

Uji Validitas

Apabila nilai r hitung dari setiap pertanyaan > 0,196, maka item tersebut dinyatakan valid, dan apabila didapati nilai r hitung < 0,196 maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

	Indikator	r-hitung	r-tabel	keterangan
(X1) PENGARUH KUALITAS LAYANAN	X1.1	0,725	0,1966	Valid
	X1.2	0,669	0,1966	Valid
	X1.3	0,790	0,1966	Valid
	X1.4	0,764	0,1966	Valid
	X1.5	0,725	0,1966	Valid
	X1.6	0,685	0,1966	Valid
	X1.7	0,677	0,1966	Valid
	X1.8	0,744	0,1966	Valid
	X1.9	0,744	0,1966	Valid
	X1.10	0,719	0,1966	Valid
(X2) KEPERCAYAAN NASBAH	X2.1	0,803	0,1966	Valid
	X2.2	0,789	0,1966	Valid
	X2.3	0,789	0,1966	Valid
	X2.4	0,770	0,1966	Valid
	X2.5	0,313	0,1966	Valid
	X2.6	0,723	0,1966	Valid
	X2.7	0,764	0,1966	Valid
	X2.8	0,771	0,1966	Valid
	X2.9	0,660	0,1966	Valid
	X2.10	0,731	0,1966	Valid
(Y) MINAT MENGGUNAKAN LIVIN BY MANDIRI	Y.1	0,685	0,1966	Valid
	Y.2	0,637	0,1966	Valid
	Y.3	0,783	0,1966	Valid
	Y.4	0,503	0,1966	Valid
	Y.5	0,775	0,1966	Valid
	Y.6	0,863	0,1966	Valid
	Y.7	0,769	0,1966	Valid
	Y.8	0,877	0,1966	Valid
	Y.9	0,772	0,1966	Valid
	Y.10	0,764	0,1966	Valid

Uji Realibilitas

Nilai Cronbach's alpha yang lebih besar dari 0,60, dan dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan penelitian ini adalah reliabel.

Nama Variabel	Cronbach's Alpha	r Tabel	Keterangan
Pengaruh Kualitas	0,891	0,60	Reliabel
Kepercayaan Nasabah	0,868	0,60	Reliabel
Penggunaan Livin By Mandiri	0,906	0,60	Reliabel

HASIL UJI ASUMSI KELASIK

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.73435703	
Most Extreme Differences	Absolute	.094	
	Positive	.078	
	Negative	-.094	
Test Statistic		.094	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.028	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.027	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.023
		Upper Bound	.031

- 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 2000000.

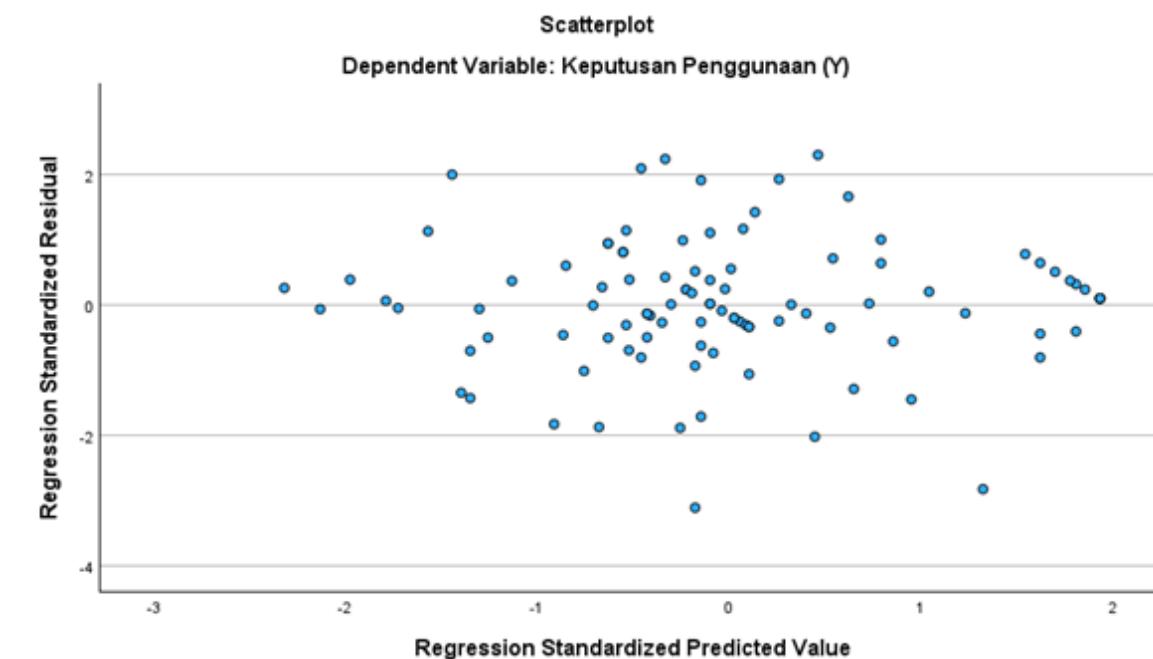
Uji Normalitas

Kolmogrov -Smirnov sebesar 0,27 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari pada 0,05 yang dimana dengan arti data berdistribusi normal

Uji Multikolinaritas

Nilai Tolerance sebesar 0,403 yang artinya lebih besar dari 0,1 atau ($0,403 > 0,1$) dan nilai VIF 2,480 yang artinya lebih kecil dari pada 10 ($2,480 < 10$). yang berarti baik atau tidak mengalami masalah

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Pelayanan	0,403	2,480
Kepercayaan	0,403	2,480



Uji Heteroskedastisitas

Penyebaran titik-titik data yang merata dan tidak membentuk pola tertentu, serta penyebaran data di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

ANALISIS LINIER BERGANDA

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	.866	2.350		.368	.713
Kualitas Layanan (X1)	.375	.089	.335	4.234	.001
Kepercayaan Nasabah (X2)	.602	.081	.584	7.391	.001

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)

- Constant sebesar 0,866 hal ini menunjukkan bahwa apabila X1 dan X2 bernilai sebesar 0 maka nilai Y tetpa sebesar 886
- Variable X1 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai b : 0,375 artinya apabila terjadi kenaikan nilai variable X1 sebesar 1 poin maka tetap sebesar 375
- Koefisien regresi X2 positif dengan nilai b : 0,602 artinya apabila terjadi kenaikan nilai variable X2 sebesar 1 poin maka sebesar 602

UJI HIPOTESIS

Uji F (Simultan)

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-,424	2,055		-,206	,837
Kualitas Layanan	,368	,083	,337	4,452	,000
Kepercayaan Nasabah	,570	,073	,594	7,856	,000

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan

Uji T (parsial)

- Pada nilai t tabel (X1) yaitu $4,452 > 1,985$ dan memiliki nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari pada 0,005 dan X1 diterima
- Pada nilai t tabel (X2) yaitu $7,856 > 1,985$ dan memiliki nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari pada 0,005 dan X2 diterima

Nilai uji F yang dihitung sebesar 167,425 jauh lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen, yaitu kualitas (X1) dan kepercayaan (X2), secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan Livin By Mandiri (Y). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H3 diterima

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2034,889	2	1017,444	167,425	,000 ^b
	Residual	589,471	97	6,077		
	Total	2624,360	99			

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan

Sumber: Data Diolah (2024)

KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,881 ^a	,775	,771	2,465

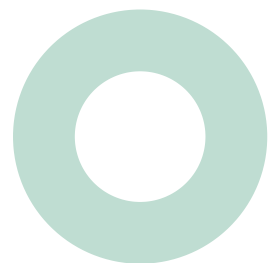
Nilai R Square memperoleh nilai 0,775 atau 77,5% berarti bahwa variabel kepuasan layanan (X1) dan kepercayaan nasabah (X2) memiliki hubungan yang positif yang kuat terhadap keputusan penggunaan (Y) memiliki kemampuan sebesar 77,5% dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan Livin By Mandiri, sementara sisahnya 22,5% kemungkinan ada faktor lain

ANALISIS DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

- Hasil analisis regresi (X1) memperoleh analisis regres sebesar 0,375
- Nilai t lebih besar dari nilai t tabel $4,452 > 1,985$ dan memiliki nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari pada 0,05 "Diterima"

- Hasil analisis regresi (X2) memperoleh analisis regres sebesar 0,606
- Nilai t lebih besar dari nilai t tabel $7,856 > 1,985$ dan memiliki nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari pada 0,05 "Diterima"

- Hasil uji F memperoleh nilai F lebih besar dari pada nilai F tabel $167,425 > 3,09$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$
- Uji koefisien determinasi 0,775 atau 77,5% dan faktor lain 22,5%



KESIMPULAN DAN SARAN

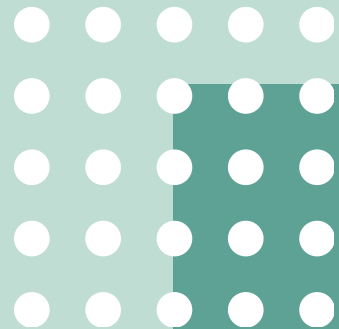


Berdasarkan hasil dari penelitian dan pengujian ini dari pengaruh kualitas layanan, kepercayaan nasabah dan minat menggunakan, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan Livin By Mandiri juga terus meningkat dan mempunyai pelayanan dan respon yang bagus. Dan membuat pengguna merasa nyaman dan mudah dalam menggunakannya. dan menunjukkan bahwa hipotesis di terima.

- Pihak Mandiri untuk terus melakukan pembaharuan dan terus berinovasi dengan mengikuti perkembangan teknologi dan terus mempertahankan dan meningkatkan sistem keamanan dari Livin By Mandiri
- Bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan penelitian ini dengan variabel yang belum diteliti dan bisa menambahkan jangkauan generasi Milenial atau Z



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA



TERIMA KASIH

PUTRI FITRIA

2004421019

D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN

