



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *CUSTOMER*
REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI
(Studi Kasus Generasi Milenial dan Z di Jabodetabek)**



DIWANGI ALDYA PUTRI

2105421111

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

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

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi digital mendorong sektor perbankan untuk mengadopsi layanan berbasis aplikasi, salah satunya adalah aplikasi Livin' by Mandiri milik Bank Mandiri. Aplikasi ini menjadi salah satu layanan mobile banking populer di Indonesia, terutama di kalangan generasi milenial dan Z. Namun demikian, meskipun menawarkan berbagai fitur unggulan, aplikasi ini juga menerima keluhan dari pengguna terkait kualitas layanan dan gangguan teknis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan *customer review* terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 180 responden dari generasi milenial dan Z yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan *customer review* berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap keputusan konsumen. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan ulasan pelanggan guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna aplikasi Livin'.

Kata Kunci: aplikasi Livin' by Mandiri, keputusan konsumen, mobile banking, kualitas layanan, ulasan pelanggan

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

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has driven the banking sector to adopt application-based services, one of which is Livin' by Mandiri, a mobile banking application by Bank Mandiri. This application has become one of the most popular mobile banking services in Indonesia, particularly among Millennials and Generation Z. However, despite offering various advanced features, the application has also received user complaints regarding service quality and technical issues. This study aims to analyze the influence of service quality and customer reviews on consumer decisions to use the Livin' by Mandiri application. A quantitative approach was employed, using a survey method with questionnaires distributed to 180 respondents from Millennials and Generation Z residing in the Greater Jakarta area (Jabodetabek). The data were analyzed using SPSS software. The results indicate that both service quality and customer reviews have a significant influence, both partially and simultaneously, on consumer decision-making. These findings highlight the importance of improving service quality and managing customer reviews to enhance user satisfaction and loyalty toward the Livin' by Mandiri application.

Keywords: *Livin' by Mandiri application, consumer decision, mobile banking, service quality, customer reviews.*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rezeki, rahmat, dan hidayah-Nya penulis mampu dan bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu, dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Review* Terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Aplikasi Livin' by Mandiri (Studi Kasus Generasi Milenial dan Z di Jabodetabek). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu atas dukungan dan bantuan banyak pihak baik secara moril maupun material. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025-2029.
3. Dr. Dra., Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025.
4. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
5. Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing materi yang telah merelakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing, memberikan motivasi, kritik dan saran serta ilmu kepada penulis.
6. Riza Hadikusuma, M.Ag selaku dosen pembimbing teknis yang telah memberikan arahan teknis, masukan yang konstruktif, serta bimbingan dalam hal sistematika dan penulisan sehingga penulisan penulisan skripsi ini dapat terstruktur sesuai panduan akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa 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



© 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. Kedua orang tua penulis Dewi Sulastri, M.Pd dan Dikdik Ali Sadikin S.Pd yang senantiasa selalu memberikan doa, dukungan, perhatian serta tulus kasih yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar Program Studi Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2021 dan ABT 8D yang telah memberikan semangat dan membantu penulis.
10. Kepada teman-teman ‘Uno Cantik’ yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis, serta memberikan hiburan, dan senantiasa mendengarkan cerita selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Ronin, Novita dan Shifa yang senantiasa memberikan fasilitas kepada penulis sehingga penulis dapat melanjutkan penulisan skripsi ini.
12. Kepada Farhan Riyaldi yang selalu senantiasa membantu, menemani dan memberikan dorongan kepada saya agar saya tetap bersemangat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi penulis guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Depok, 18 Juli 2025
Penulis,

Diwangi Aldya Putri
NIM 2105421111



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Kerangka Teori.....	14
2.1.1 Bank.....	14
2.1.2 Mobile Banking (mBanking).....	17
2.1.3 Kualitas layanan.....	18
2.1.4 Customer Review.....	19
2.1.5 Keputusan Konsumen (Consumer Decision Making).....	21
2.2 Jurnal yang Relevan.....	25
2.3 Deskripsi Konseptual.....	28
2.4 Perumusan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
3.1.1 Waktu Penelitian.....	31
3.1.2 Tempat Penelitian.....	31
3.2 Kerangka Penelitian.....	32
3.3 Metode Penelitian.....	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7 Instrumen Penelitian.....	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.8 Teknik Pengolahan Data.....	47
3.9 Teknik Uji Instrumen.....	48
3.10 Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Hasil Uji Instrumen.....	52
4.2 Hasil Analisis Data	57
4.2.1 Hasil Karakteristik	58
4.2.2 Hasil Analisis Tanggapan Responden.....	60
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.2.4 Hasil Analisis Uji Hipotesis.....	72
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	78
4.3 Pembahasan	79
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen (H1)	79
4.3.2 Pengaruh <i>Customer Review</i> terhadap Keputusan Konsumen (H2)	81
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan <i>Customer Review</i> secara Simultan terhadap Keputusan Konsumen (H3).....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	
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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3 Keluhan nasabah terhadap kualitas layanan Livin' by Mandiri	5
Gambar 1.3 Rating Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri	6
Gambar 1.4 Rating <i>mbanking</i>	7
Gambar 1.5 <i>Review</i> pengguna Livin' by Mandiri	8
Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	28
Gambar 3.1 Diagram Kerangka Penelitian	33
Gambar 4.1 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin	58
Gambar 4.2 Diagram responden berdasarkan jenis usia	59
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Domisili.....	59
Gambar 4.4 Grafik Histogram Keputusan Konsumen	68
Gambar 4.5 Gambar <i>Scatterplot</i>	71



Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert 4 Tingkat	41
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan, <i>Customer Review</i> dan Keputusan Konsumen	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Instrumen	57
Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Layanan.....	61
Tabel 4.2 Tabel rekapitulasi variable <i>customer review</i> (X2)	63
Tabel 4.3 Rekapitulasi Variabel Keputusan Konsumen (Y).....	65
Tabel Uji Kolmogorov.....	67
Gambar Grafik <i>P-Plot</i> Keputusan Konsumen	68
Tabel 4.4 Tabel <i>Coefficient</i>	70
Tabel 4.5 Tabel <i>Coefficient</i>	72
Tabel 4.6 Tabel <i>Coefficient</i>	73
Tabel 4.7 Tabel <i>Model Summary</i>	75
Tabel 4.8 Tabel <i>Coefficient</i>	76
Tabel 4.9 Tabel Anova	78
Tabel 4.10 Tabel hasil pengujian hipotesis.....	79



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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Responden <i>Pre-Test</i>	100
Lampiran 3 R tabel.....	107
Lampiran 4 Responden Penelitian	108
Lampiran 5 Curriculum Vitae.....	137





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 Masalah

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Di tengah persaingan yang semakin ketat, setiap lembaga perbankan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kreativitas guna mempertahankan eksistensinya di pasar. Salah satu strategi yang banyak digunakan adalah pemanfaatan teknologi digital untuk memperluas jangkauan layanan serta mempermudah akses masyarakat terhadap produk dan jasa keuangan. Layanan *e-banking*, seperti *internet banking* dan *mobile banking*, kini menjadi solusi praktis bagi nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan kapan saja dan di mana saja, kecuali untuk transaksi tunai. Kehadiran layanan perbankan digital ini tidak hanya memudahkan nasabah, tetapi juga menjadi alat pemasaran serta strategi kompetitif antar bank. Di Indonesia, persaingan antar bank dalam meluncurkan inovasi digital semakin kuat, terutama dalam pengembangan aplikasi *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri melalui *smartphone*. Kondisi ini menunjukkan pentingnya transformasi digital dalam dunia perbankan sebagai respons terhadap tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Layanan *mobile banking* dinilai lebih unggul dibandingkan dengan *internet banking*, terutama karena kemudahan konektivitasnya. *Internet banking* masih menghadapi kendala keterbatasan jaringan di beberapa wilayah, sehingga menghambat akses transaksi bagi nasabah. Sebaliknya, *mobile banking* menawarkan kemudahan akses yang lebih luas dan fleksibel, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan kapan pun dan di mana pun melalui perangkat seluler mereka. Dari sisi perbankan, implementasi layanan digital ini juga memberikan keuntungan, seperti efisiensi biaya operasional khususnya dalam pengurangan pengeluaran untuk layanan tele-banking. Di samping itu, digitalisasi layanan ini turut berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

kualitas layanan kepada nasabah, sehingga berdampak pada keputusan penggunaan aplikasi.

Hadirnya layanan *mobile banking* juga mampu menjangkau nasabah baru dengan menawarkan berbagai fitur yang relevan dan sesuai kebutuhan. Melalui aplikasi *m-banking*, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti transfer dana antar dan antar bank, pengecekan saldo, riwayat transaksi, hingga pembayaran berbagai tagihan. Seiring dengan perkembangan ini, sebagian besar institusi perbankan telah mengembangkan dan merilis aplikasi *mobile banking* sebagai bentuk komitmen dalam menyediakan layanan digital yang optimal. Kondisi ini mencerminkan pergeseran preferensi masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, praktis, dan efisien berbasis teknologi.

Livin' by Mandiri sebagai aplikasi mobile banking dari Bank Mandiri dapat diakses melalui perangkat berbasis iOS maupun Android. Livin' by Mandiri mendukung transaksi internasional yang memberikan kemudahan bagi nasabah meskipun berada di luar negeri. Transformasi digital ini menunjukkan komitmen Bank Mandiri sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia dalam mengoptimalkan layanan berbasis teknologi. Beberapa fitur unggulan yang menjadi daya tarik bagi pengguna antara lain transfer antarbank, pembelian serta pembayaran tagihan telekomunikasi dan utilitas. Peralihan transaksi secara digital atau *shifting transaction to digital* juga tercermin dari peningkatan jumlah pengguna Livin' by Mandiri, termasuk pada proses pembukaan rekening yang kini dilakukan secara digital.

Salah satu keunggulan dari Livin' by Mandiri terletak pada transparansi biaya administrasi yang dikenakan sesuai dengan informasi yang diberikan, tanpa adanya tambahan biaya tersembunyi. Hal ini memperkuat kepercayaan nasabah terhadap Bank Mandiri, khususnya dalam strategi penetapan harga. Kejujuran dan tanggung jawab Bank Mandiri dalam menerapkan layanan BI Fast turut membentuk kepuasan pengguna. Pada layanan pembelian pulsa dan paket data, aplikasi juga menampilkan informasi harga dan potongan diskon secara jelas, sehingga pengguna merasa mendapatkan nilai yang sesuai.

Hak Cipta :

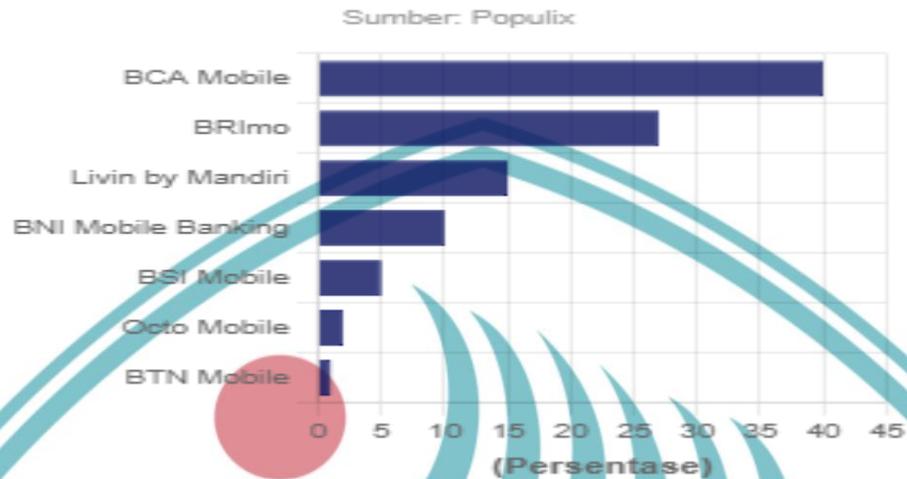
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Hak Cipta :

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

Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024



Gambar 1.1 Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024

Sumber: Website Populix, 2024

Berdasarkan gambar 1.1 ditunjukkan bahwa beberapa aplikasi *mobile banking* terbaik dan paling banyak digunakan pada tahun 2024, salah satunya adalah Livin' by Mandiri. Aplikasi milik Bank Mandiri ini menempati posisi ketiga dalam hal popularitas *mobile banking*. Livin' by Mandiri menjadi salah satu layanan digital unggulan yang disediakan oleh Bank Mandiri dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

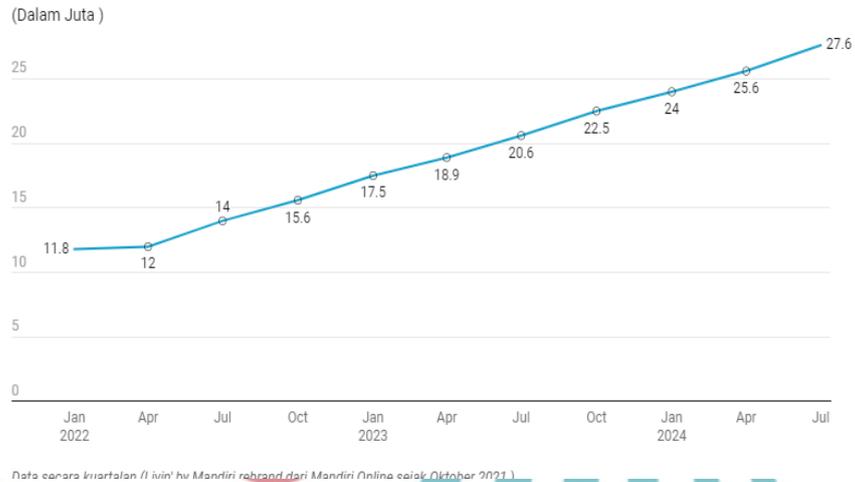
Saat ini, Bank Mandiri telah menghadirkan layanan perbankan berbasis digital yang mengikuti perkembangan teknologi modern. Inisiatif ini dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan yang praktis dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kemudahan inilah yang menjadi salah satu alasan utama mengapa masyarakat semakin banyak memilih untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking Livin' by Mandiri*. Hal tersebut juga tercermin dari data pertumbuhan jumlah pengguna Livin' by Mandiri pada periode 2020 hingga 2024. Bank Mandiri secara strategis mengembangkan berbagai fitur pada aplikasi Livin' untuk memenuhi kebutuhan kelompok demografis ini, seperti fitur Livin' Sukha untuk layanan gaya hidup, Livin' Investasi, dan sistem tabungan otomatis. Fitur-fitur ini sangat diminati oleh generasi muda yang memiliki kecenderungan kuat untuk menggunakan layanan berbasis digital sebagai bagian dari keseharian mereka (Dian, 2024: 1)



Hak Cipta :

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

Akumulasi Pengguna Livin' by Mandiri Tiap Kuartal



Gambar 1.2 Data Pengguna Livin'

Sumber: Website Bank Mandiri, 2025

Berdasarkan grafik akumulasi pengguna Livin' by Mandiri tiap kuartal, terlihat adanya peningkatan jumlah pengguna yang konsisten dari Januari 2022 hingga Juli 2024. Pada awal tahun 2022, tercatat sebanyak 11,8 juta pengguna, dan angka ini terus mengalami pertumbuhan setiap kuartalnya hingga mencapai 27,6 juta pengguna pada Juli 2024. Dari total nasabah tersebut sekitar 77% atau 21,2 juta penggunanya berasal dari generasi milenial dan Generasi Z (Fitri, 2024:3). Generasi ini dikenal sebagai *digital native* yang sangat responsif terhadap perkembangan teknologi, serta cenderung mencari layanan keuangan yang praktis, cepat, dan terintegrasi dengan gaya hidup mereka. Lonjakan ini menunjukkan keberhasilan strategi digitalisasi Bank Mandiri dalam memberikan kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang praktis, aman, dan dapat diakses kapan saja melalui aplikasi Livin' by Mandiri. Peningkatan ini juga mencerminkan tingginya tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Mandiri sebagai bagian dari transformasi layanan perbankan di era digital.

Fitur layanan menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, selain citra merek perusahaan. (Hibatullah, 2022:36) menyatakan bahwa fitur layanan merupakan elemen produk yang sangat dihargai oleh konsumen dan menjadi panduan dalam



© 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

pengambilan keputusan nasabah. Aplikasi Livin' by Mandiri menyediakan berbagai fitur yang lengkap dan menarik, seperti layanan transfer, pembayaran, pembelian produk *e-commerce*, pengisian saldo dompet digital, dan fitur lainnya yang mendukung kemudahan transaksi keuangan harian hanya dengan menggunakan smartphone dan koneksi internet. Namun demikian, meskipun Livin' by Mandiri telah menyediakan berbagai fitur yang lengkap dan menarik, masih terdapat sejumlah keluhan dari pengguna terkait kualitas layanan yang dirasakan belum optimal. Beberapa nasabah bahkan menyampaikan pengalaman negatif mereka melalui media sosial, seperti platform X (sebelumnya Twitter). Keluhan-keluhan tersebut antara lain:



Gambar 1.3 Keluhan nasabah terhadap kualitas layanan Livin' by Mandiri

Sumber: Aplikasi X, 2025

Keluhan-keluhan ini mencerminkan pentingnya kualitas layanan dalam membentuk kepuasan dan keputusan pengguna (Tjiptono, 2019:67) kualitas



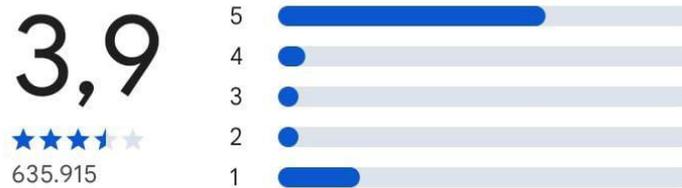
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan atau mengalami gangguan, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas dan dapat berpaling ke layanan lain.

Kualitas layanan yang dirasakan konsumen juga tercermin melalui rating dan ulasan yang diberikan di platform aplikasi seperti Google Play Store. Aplikasi Livin' by Mandiri, meskipun telah diunduh oleh jutaan pengguna, masih mendapatkan penilaian yang bervariasi, yang sebagian besar mencerminkan pengalaman pengguna terhadap kestabilan aplikasi, kecepatan layanan, serta efektivitas fitur.



Gambar 1.3 Rating Aplikasi *Mobile Banking Livin' by Mandiri*

Sumber: Google Play Store, 2025

Rating pada aplikasi Livin' by Mandiri sebesar 3,9 dari 5 berdasarkan 623.455 ulasan pengguna yang mencerminkan tingkat kepuasan layanan yang berada pada kategori cukup baik namun belum optimal. 55% atau sekitar 342.000 pengguna memberikan penilaian bintang 5, yang menunjukkan bahwa banyak dari mereka merasa puas terhadap layanan dan fitur yang disediakan oleh aplikasi. Namun di sisi lain jumlah ulasan bintang 1 juga cukup banyak yaitu mencapai 30% atau sekitar 187.000 pengguna, yang mengindikasikan adanya kelompok pengguna yang mengalami ketidakpuasan, baik karena kendala teknis, gangguan sistem, atau pengalaman pengguna yang kurang menyenangkan. Distribusi rating yang ekstrem, yaitu dominasi pada bintang 5 dan 1, menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan sangat beragam dan belum konsisten. Hal ini menjadi indikator bahwa meskipun aplikasi telah berhasil memenuhi kebutuhan sebagian besar pengguna, masih terdapat ruang perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam aspek keandalan sistem dan kenyamanan pengguna.



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

Dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap keluhan pengguna, pihak pengembang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Aplikasi Mobile Banking	Rating	Ulasan Negatif Umum	Komplain Maintenance
BCA Mobile	4.3	Gagal koneksi VPN	Minim
BRImo	4.2	Lag saat login	Kadang lambat
Livin' by Mandiri	3.9	Gagal login, error	Maintenance rutin
Jago	4.5	UI terlalu simpel	Tidak ada

Gambar 1.4 Rating *mbanking*

Sumber: Website Populix, 2024

Berdasarkan data dari website Populix (2024), aplikasi Livin' by Mandiri tercatat memiliki rating paling rendah (3,9) dibandingkan tiga pesaing utamanya, yaitu Jago (4,5), BCA Mobile (4,3), dan BRImo (4,2). Ulasan negatif yang sering muncul terhadap Livin' mencakup gagal login dan error, yang menunjukkan permasalahan teknis signifikan. Selain itu, aplikasi ini juga mengalami *maintenance* secara rutin, yang mengganggu pengalaman pengguna, terutama jika dilakukan pada jam aktif.

Sebaliknya, aplikasi seperti BCA Mobile dan Jago menunjukkan tingkat keluhan yang lebih rendah, dengan Jago bahkan tidak memiliki catatan komplain terkait *maintenance*. Hal ini memperkuat temuan bahwa persepsi negatif terhadap Livin' bukan hanya dari *review* individu, tetapi juga tergambar secara kolektif dalam *benchmarking* kompetitor.

Rating aplikasi Livin' by Mandiri yang belum mencapai nilai sempurna disebabkan oleh beberapa kendala teknis yang masih sering dialami oleh pengguna. Salah satu permasalahan utama adalah proses verifikasi wajah yang kerap gagal meskipun pengguna telah mengikuti instruksi dengan benar, sehingga menyulitkan proses login atau aktivasi akun. Selain itu, keluhan mengenai aplikasi yang lemot saat login juga cukup banyak ditemui, terutama pada jam-jam sibuk, yang mengganggu kenyamanan dan efisiensi dalam mengakses layanan perbankan. Ditambah lagi, jadwal pemeliharaan sistem yang dilakukan setiap tengah malam sering kali membatasi akses pengguna yang masih aktif pada waktu

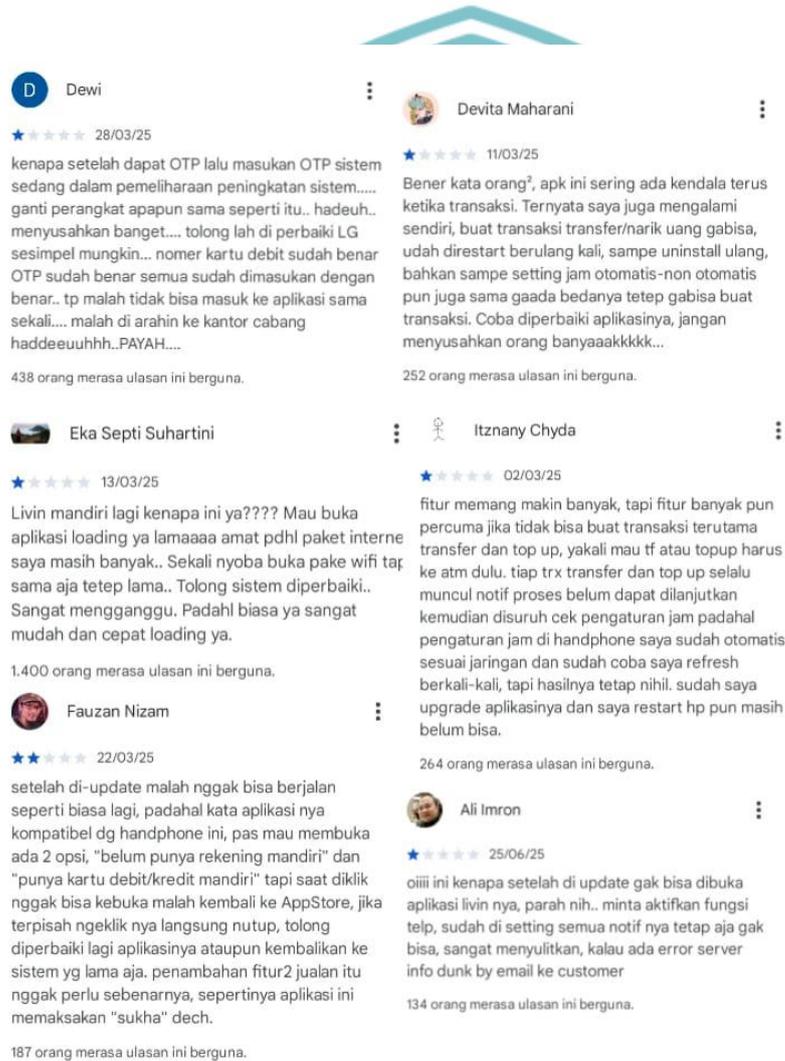


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

tersebut. Kombinasi dari ketiga masalah ini berkontribusi terhadap penilaian aplikasi yang belum maksimal, meskipun secara umum telah memiliki basis pengguna yang luas. Berikut beberapa *review* mengenai aplikasi Livin' by Mandiri:



Gambar 1.5 Review pengguna Livin' by Mandiri

Sumber: Google Play Store, 2025

Berdasarkan ulasan dari nasabah, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa keluhan terkait kualitas layanan Livin' by Mandiri yang dirasa belum optimal. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh gangguan sinyal atau permasalahan teknis dari aplikasi itu sendiri. Selain itu, layanan pada malam hari juga dinilai kurang memuaskan, yang berdampak pada menurunnya tingkat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

kepercayaan nasabah. Padahal, banyak nasabah mengandalkan Livin' by Mandiri karena diyakini dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Situasi ini berpotensi menimbulkan efek positif maupun negatif terhadap keputusan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan survei eksternal yang dilakukan oleh Katadata Insight Center pada tahun 2024, ditemukan bahwa 42% pengguna *mobile banking* di Indonesia pernah mengalami gangguan akses saat menggunakan layanan digital perbankan. Dalam temuan tersebut, aplikasi Livin' by Mandiri termasuk ke dalam daftar aplikasi yang paling sering dilaporkan mengalami kendala teknis. Beberapa keluhan utama yang disampaikan pengguna mencakup gagal *login* (23%), aplikasi lemot saat dibuka (19%), verifikasi biometrik yang gagal (11%), serta proses *maintenance* yang dilakukan pada waktu-waktu aktif pengguna (10%). Data ini mengindikasikan bahwa permasalahan pada aplikasi Livin' by Mandiri bukan sekadar keluhan individual, melainkan menunjukkan adanya pola gangguan yang konsisten dan signifikan, yang dapat berdampak pada keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, ulasan atau *customer review* yang memuat keluhan-keluhan ini berperan penting dalam membentuk persepsi publik terhadap kualitas layanan aplikasi dan dapat memengaruhi tingkat kepercayaan serta keputusan penggunaan aplikasi secara keseluruhan (Center, 2024: 1–3)

Beberapa pengguna melaporkan kesulitan dalam memuat halaman utama aplikasi, kendala saat melakukan transaksi seperti pengiriman uang karena adanya error sistem, serta fitur intip saldo yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Masalah lainnya mencakup kesulitan mengakses aplikasi di lokasi dengan koneksi internet yang lemah, hingga kritik terhadap pemeliharaan sistem yang dilakukan secara rutin namun dinilai belum mampu menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada. Ulasan-ulasan ini mencerminkan ketidakpuasan sebagian pengguna terhadap layanan aplikasi Livin' by Mandiri. Kepercayaan ini tidak hanya mendorong penggunaan teknologi perbankan digital, tetapi juga memperlambat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Pesatnya pertumbuhan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Di sisi lain,

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

terdapat perbedaan hasil dalam beberapa penelitian sebelumnya terkait pengaruh faktor-faktor seperti kualitas layanan dan ulasan pelanggan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas layanan dan *customer review* memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Customer Review terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Aplikasi Livin' by Mandiri”**.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Indonesia yang aktif menggunakan layanan *digital banking* untuk kebutuhan transaksi finansial sehari-hari. Variabel yang diteliti meliputi kualitas layanan dan *customer reviews* sebagai variabel independen, serta keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri sebagai variabel dependen. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi, serta analisis data sekunder seperti ulasan pengguna di Google Play Store.

Penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan dalam kurun waktu satu tahun terakhir agar tetap relevan dengan kondisi terkini dalam penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri. Fokus penelitian tidak mencakup faktor lain seperti strategi pemasaran, promosi, fitur produk lain dari Bank Mandiri, atau kondisi ekonomi makro, karena penelitian difokuskan pada bagaimana kualitas layanan dan persepsi melalui *customer review* memengaruhi keputusan pengguna. Dengan pembatasan ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan temuan yang lebih spesifik dan terarah dalam mengkaji pengaruh dua variabel tersebut terhadap keputusan konsumen.

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Masih adanya keluhan dari pengguna terkait gangguan teknis, seperti verifikasi wajah yang gagal, lambatnya akses aplikasi, dan jadwal pemeliharaan sistem yang mengganggu kenyamanan pengguna.
- b. Persepsi konsumen terhadap aplikasi Livin' by Mandiri yang beragam, terlihat dari rating dan ulasan pengguna yang menunjukkan penilaian sangat baik maupun sangat buruk.
- c. Kurangnya kepastian sejauh mana kualitas layanan dan *customer review* dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri.
- d. Belum adanya hasil penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kedua variabel tersebut secara bersamaan terhadap keputusan konsumen dalam konteks aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Berapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri?
- b. Berapa besar pengaruh *customer review* terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri?
- c. Berapa besar kualitas layanan dan *customer review* secara simultan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi 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

- b. Menganalisis pengaruh *customer review* terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri.
- c. Mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan *customer review* terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai dinamika layanan digital perbankan, khususnya terkait pengaruh kualitas layanan dan *customer review* terhadap keputusan konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk memperkaya literatur mengenai pengaruh faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi *mobile banking*, serta untuk memberikan pemahaman lebih lanjut tentang hubungan antara persepsi terhadap kualitas layanan dan ulasan pelanggan dalam memengaruhi keputusan konsumen di industri perbankan digital.

b. Manfaat Praktis

1) Manfaat bagi Bank Mandiri

Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berguna bagi Bank Mandiri untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Livin' by Mandiri. Dengan memahami lebih baik faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen, Bank Mandiri dapat merancang strategi pengembangan aplikasi yang lebih efisien, meningkatkan pengalaman pengguna, serta meminimalisir keluhan yang berhubungan dengan kualitas layanan dan ulasan aplikasi. Hal ini pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi Bank Mandiri di pasar perbankan digital.

2) Manfaat bagi Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri

Bagi pengguna aplikasi Livin' by Mandiri, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang

memengaruhi pengalaman penggunaan aplikasi. Dengan adanya informasi yang jelas mengenai kualitas layanan dan ulasan pelanggan, pengguna dapat lebih bijak dalam mengambil keputusan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut atau mencari alternatif lainnya. Penelitian ini juga memberikan wawasan mengenai pentingnya umpan balik atau ulasan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

3) Manfaat bagi Peneliti dan Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti dan akademisi yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas layanan dan *customer review* terhadap keputusan konsumen, khususnya dalam konteks industri perbankan digital. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan ajar atau studi kasus dalam pengajaran di bidang administrasi bisnis dan pemasaran digital. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran dan perilaku konsumen.



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





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

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Review* terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Aplikasi Livin' by Mandiri (Studi pada Generasi Milenial dan Z di Jabodetabek)", maka dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti keandalan sistem, daya tanggap *customer service*, jaminan keamanan, empati terhadap kebutuhan pengguna, dan tampilan antarmuka yang menarik, maka semakin tinggi pula kecenderungan generasi milenial dan Z untuk menggunakan aplikasi tersebut.
2. *Customer review* memiliki pengaruh signifikan namun negatif terhadap keputusan konsumen. Artinya, semakin banyak ulasan negatif yang dari pengguna aplikasi, maka semakin kecil kemungkinan aplikasi tersebut dipilih oleh calon pengguna. Hal ini mencerminkan pentingnya pengelolaan ulasan pengguna, terutama karena generasi Z dan milenial sangat memperhatikan review digital sebagai referensi dalam pengambilan keputusan.
3. Secara simultan, kualitas layanan dan *customer review* berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Namun, kedua variabel ini hanya menjelaskan 6,4% dari variasi keputusan konsumen, yang berarti terdapat faktor lain di luar model penelitian ini yang turut memengaruhi keputusan pengguna, seperti *digital marketing*, citra merek, kemudahan integrasi aplikasi, dan pengaruh sosial.



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 hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan (X1) dan *customer review* (X2) terhadap keputusan konsumen (Y) dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

a. Bagi Bank Mandiri

- 1) Sebaiknya pengembang aplikasi Livin' by Mandiri perlu meningkatkan frekuensi dan kualitas pembaruan sistem dengan menambahkan fitur-fitur yang inovatif dan relevan, serta memastikan bahwa setiap pembaruan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Informasi mengenai pembaruan tersebut juga perlu disampaikan secara jelas agar pengguna memahami manfaat yang diperoleh dari versi terbaru aplikasi.
- 2) Pengelola aplikasi Livin' by Mandiri dapat mendorong partisipasi pengguna dalam memberikan ulasan yang sesuai dengan pengalaman pribadi, melalui penyediaan fitur umpan balik yang mudah diakses, edukasi tentang pentingnya ulasan yang jujur, serta penayangan ulasan yang telah dikurasi agar lebih representatif. Upaya ini akan meningkatkan kredibilitas ulasan sebagai referensi bagi pengguna lain dalam mempertimbangkan penggunaan aplikasi.
- 3) Pengembangan layanan dalam aplikasi Livin' by Mandiri perlu diarahkan pada peningkatan kualitas fitur dan pengalaman pengguna secara keseluruhan, melalui evaluasi rutin terhadap kecepatan layanan, kemudahan navigasi, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna. Penyempurnaan layanan berbasis preferensi individu juga dapat menjadi strategi untuk membangun kepuasan dan meningkatkan loyalitas pengguna terhadap aplikasi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya menjelaskan pengaruh dua variabel independen terhadap keputusan konsumen, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 6,4%. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain seperti citra merek, kemudahan penggunaan teknologi,

influencer marketing, atau rekomendasi sosial yang kemungkinan turut memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi. Selain itu, pendekatan mixed-method juga dapat diterapkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai preferensi konsumen.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu 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

- Adiputra, I. G. A. M. . S. I. W. . & S. I. G. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Statistik. Singaraja. *Universitas Pendidikan Ganesha Press*.
- Aditya, F. A., & Wardana, A. (2017). Pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 45–52.
- Amin, H. (2016). Mobile banking service quality and its impact on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280–306. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0139>
- Center, K. I. (2024). Sempat error, ini keluhan utama pengguna mobile banking di Indonesia. *Katadata.Co.Id*. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/85d590fcc9fa1b6/sempat-eror-berapa-jumlah-pengguna-aplikasi-livin-bank-mandiri>
- Dendawijaya, L. (2017). *Manajemen Perbankan* (Edisi Revi). Ghalia Indonesia.
- Dian, A. (2024). Bank Mandiri sematkan fitur lifestyle baru di Livin' Sukha. *Media Asuransi News*. <https://mediaasuransinews.co.id/perbankan/bank-mandiri-sematkan-fitur-lifestyle-baru-di-livin-sukha/>
- Fitri, F. N. (2024). 77% Pengguna Livin' by Mandiri Adalah Milenial dan Gen Z. *Infobank News*. <https://infobanknews.com/livin-by-mandiri-catat-kinerja-positif-lewat-pertumbuhan-transaksi-dan-pengguna/>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hardani, A. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta:Pustaka Ilmu Group.
- Hardianti, S. (2019). *Strategi Word of Mouth dalam Komunikasi Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hibatullah, M. A. (2022). *Pengaruh Brand Image dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Livin' by Mandiri* [Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/39032>
- Indonesia, B. (2021). *Kajian Stabilitas Sistem Keuangan No.37*. Jakarta: Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran, Bank Indonesia.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. RajaGrafindo Persada.



© 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

- Kasmir. (2016). *Dasar-Dasar Perbankan* (Edisi Revi). RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-1). Erlangga.
- Kuncoro, M., & Suhardjono. (2018). *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. BPFE UGM.
- Mandiri, B. (2023). *Laporan Tahunan 2023 (Annual Report 2023)*. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- Mudassar, M., Ali, S., & Shahzad, A. (2021). Impact of electronic word of mouth on consumer purchase intention: A mediating role of brand image. *Journal of Marketing Research and Case Studies*, 0–1.
- Muhammad. (2019). *Manajemen Dana Bank*. UIN Press.
- Nurfadilah, I., & Sulistyowati, L. (2021). Bank Syariah dan Peranannya dalam Meningkatkan Kesejahteraan Sosial. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 9(2), 145–155.
- Andrian, S. E., M. M.; Christophorus Indra Wahyu Putra, S. E., M. S.i.; Jumawan, S. E., M. M.; & Nursal, M. Fadhli, S. E., M. M. (2022). *Perilaku Konsumen*. Jakarta (2022).
- Pravitasari, D., & Khoiriawati, A. (2022). Analisis Pengaruh Customer Review dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Shopee. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (JEED)*, 3(3), 4498–4505.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Sugiyono_20.pdf* (pp. 47–281).
- Purwanza, Y., Ariyanti, R. P., & Nurfalah, A. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis*. CV Pustaka Global Mandiri.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior* (11th ed.). Pearson.
- Setiawan, A., & Sayekti, M. (2020). Analisis Kualitas Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas*, 5(2), 74–83.
- Shantika, A. (2018). *Service Quality dalam Bisnis Jasa*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Siamat, D. (2017). *Manajemen Lembaga Keuangan*. Lembaga Penerbit FE UI.
- Statistik, B. P. (2023). *[Judul Publikasi BPS 2023]*. Badan Pusat Statistik.
- Sugiarti, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Modern*. Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2015). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.



© 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

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2)*, Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi revisi)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutanto, J., & Aprianingsih, A. (2016). Pengaruh Online Customer Review terhadap Kepercayaan dan Niat Beli Konsumen. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(2), 133–142. <https://doi.org/10.25124/jmi.v16i2.234>

Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran (Edisi ke-4)*. CV Andi Offset.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran (Edisi ke-4)*. Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. (1998). <https://peraturan.bpk.go.id/>

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA