

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN
MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *LIVIN BY MANDIRI*
DI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya**

Oleh:

**NADIA
NPM 062240632837**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2026

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepercayaan Mahasiswa terhadap
Kepuasan Pengguna *Living by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota
Palembang**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan Pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya**

Oleh:

**NADIA
NPM 062240632837**

Menyetujui,

Pembimbing 1,

**Afrizawati M. S.E., M.Si
NIP 198004112006042002**

**Palembang, Juli 2026
Pembimbing 2,**

**Heni Yuvita, M.Si
NIP 198812042022032006**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D-IV Manajemen Bisnis**

**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

LEMBAR PENGESAHAN

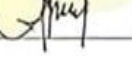
NAMA : Nadia
NPM : 062240632837
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepercayaan Mahasiswa terhadap Kepuasan pengguna *Live by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang
Relevansi Matakuliah : Perbankan

Telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji Pada Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 24 Juli 2026

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Afrizawati M. S.E.,M.Si Ketua Penguji		22/7/2026
2	M. Yusuf, S.E.,M.Si,Ph.D Anggota Penguji I		24/7/2026
3	Sunanto, S.E.,M.M.,Ak,C.A Anggota Penguji II		24/7/2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Nadia
NPM : 062240632837
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/ D-IV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepercayaan Mahasiswa terhadap Kepuasan Pengguna *Living By Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 04 Juli 2026



Nadia
NPM. 062240632837

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apapun yang sudah terjadi dalam hidupmu, jangan katakan “seandainya”, tapi katakan “Qadarullah” karena semua yang terjadi adalah takdir dan takdir Allah itu selalu baik, karna Allah itu maha baik”

(Ustadz Hanan Attaki)

“ Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”

(QS. An-Najm (53):39

اجْعَلْ دُعَاكَ جَنَاحًا وَاجْتِهَادَكَ طَرِيقًا إِلَى أَحْلَامِكَ

Artinya:

"Jadikan doamu sebagai sayap dan usahamu sebagai jalan menuju impianmu."

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua orang tua dan keluarga**
- **Dosen dan pemimbing**
- **Sahabat- sahabat seperjuangan**
- **Semua pihak yang terlibat**
- **Almamater biru**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepercayaan Mahasiswa terhadap Kepuasan Pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang”** dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian syarat dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya. Skripsi ini mengkaji sejauh mana kualitas layanan dan tingkat kepercayaan mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Livin by Mandiri*, yang merupakan salah satu layanan perbankan digital yang semakin banyak dimanfaatkan oleh kalangan mahasiswa saat ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan layanan perbankan digital di Indonesia, khususnya di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kekeliruan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memperbaiki kesalahan yang ada sehingga menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Palembang, 4 Juni 2026

Penulis

Nadia

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepercayaan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pengguna *Livin By Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang

**Nadia
NPM 062240632837**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya penggunaan aplikasi perbankan digital di kalangan mahasiswa serta permasalahan yang masih dihadapi seperti gangguan sistem dan penurunan kepercayaan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian berjumlah 95 mahasiswa Program Diploma IV angkatan 2022 yang menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri* lebih dari satu tahun. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung $4,399 > t$ tabel $1,986$ dan signifikansi $<0,001$. Tingkat kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung $5,626 > t$ tabel $1,986$ dan signifikansi $<0,001$. Secara simultan, kualitas layanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F hitung $67,765 > F$ tabel $3,095$. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan kedua variabel mampu menjelaskan 58,7% variasi kepuasan pengguna.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, *Livin by Mandiri*

ABSTRAK

The Influence of Service Quality and Student Trust Levels on User Satisfaction with Livin by Mandiri at Sriwijaya State Polytechnic, Palembang City

**Nadia
NPM 062240632837**

This study aims to examine the effect of service quality and students' trust level on user satisfaction of Livin by Mandiri at Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang. The research background is based on the increasing use of digital banking applications among students alongside persistent issues such as system disruptions and declining user trust. A descriptive quantitative approach was employed using purposive sampling. The sample consisted of 95 Diploma IV students from the 2022 cohort who had used the Livin by Mandiri application for more than one year. Data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS 27. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction, with $t\text{-count } 4.399 > t\text{-table } 1.986$ and significance < 0.001 . Trust level also has a positive and significant effect on user satisfaction, with $t\text{-count } 5.626 > t\text{-table } 1.986$ and significance < 0.001 . Simultaneously, both variables significantly affect user satisfaction, with $F\text{-count } 67.765 > F\text{-table } 3.095$. The coefficient of determination (R^2) shows that both variables explain 58.7% of the variation in user satisfaction.

Keywords: Service Quality, Trust, User Satisfaction, Livin by Mandiri

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kendala. Bantuan telah banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan segala kerendahan hati atas tersusunnya skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ir. Irawan Rusnadi, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Ketu Purnama Sari S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Afrizawati, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
6. Heni Yuvita, M.Si selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, dan juga dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) Kelas 8 MBA yang senantiasa memberikan Arahan, dukungan, motivasi serta nasihat kepada mahasiswa kelas 8MBA selama masa perkuliahan. Terima kasih atas perhatian dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.
8. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu selama penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Sriwijaya.

9. Kepada Cinta Pertamaku, Ayahanda Elyadi dan pintu surgaku, Ibunda Eni terima kasih kuucapkan kepada kedua orang tuaku yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang yang luar biasa serta menjadi rumah yang sangat nyaman dan selalu memberi kehangatan kepada anak anaknya, dan terima kasih juga karena telah menjadi pilar kekuatan dalam setiap langkah hidupku serta doa yang tidak pernah terputus mengiringi setiap usaha danjuanganku, pengorbanan tanpa pamrih, serta semangat dan dukungan yang kalian berikan selalu menjadi alasan untuk penulis tidak menyerah, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur panjang, serta mengizinkan Ayah dan Ibu selalu mendampingi setiap langkah kesuksesanku kedepannya.
10. Teruntuk Adikku Oktaviani Zahra dan Jendi Rafa Abiyu Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik atas keluh kesah, menghibur penulis ketika sedih dan selalu memberikan dukungan serta semangat dalam proses menempuh pendidikan selama ini. Terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
11. Penulis ucapkan terima kasih untuk semua orang yang tidak bisa penulis sebut yang mungkin pernah terlibat dalam membantu penulis untuk menempuh perjalanan pendidikan ini. Semoga Semua hal baik yang telah diberikan kepada penulis dapat digantikan dengan suatu hal yang lebih baik.
12. Rasa syukur saya ucapkan terima kasih kepada sahabatku Putri Rosaini, Aisyah Rayhandini, karena telah menjadi sahabat yang baik selama 12 tahun ini. Menjadi pendengar yang baik atas keluh kesah dan membantu penulis, mendukung serta memberikan semangat dalam perjalanan pembuatan skripsi ini. Telah banyak yang sudah kita lewatin bersama baik suka maupun duka, semoga kita bisa terus bersama- sama untuk menemukan kesuksesan yang kita inginkan dan mampu menghadapi segala tantangan yang ada dalam kehidupan ini.

13. Kepada Sahabatku di masa perkuliahan Pilda Herdayanti, Safira Meylani Terimakasih telah menemani penulis dari awal masuk kuliah hingga saat ini. Segala canda, tawa, suka, duka sudah kita lewati bersama. Penulis sangat bersyukur dipertemukan orang yang tulus dan setia seperti kalian. Tidak pernah terlintas dalam pikiran akan mendapatkan teman yang baik di perkuliahan namun Alhamdulillah Allah berikan sahabat yang sangat amat baiknya.
14. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih untuk satu orang yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti yang mungkin tidak banyak terlihat oleh orang lain, atas mimpi serta karir yang diam- diam di perjuangkan dengan segala usaha dan pengorbananya yaitu penulis sendiri, **Nadia**, anak perempuan pertama dan harapan pertama bagi orang tuanya. Terima kasih telah bekerja keras, selalu berusaha dan selalu meyakinkan diri sendiri bahwa bisa dan mampu, mampu bertahan dan terus berjalan melewati segala tantangan dan badai yang semesta hadirkan. Terima kasih kepada diri ini karena memiliki hati yang tetap ikhlas, jiwa yang tetap kuat, dan raga yang mampu terus melangkah walaupun hampir menyerah siapa sangka akhirnya sampai juga ke titik ini. Tetap belajar menerima dan juga mensyukuri, walaupun terkadang apa yang didapatkan tidak sesuai harapan yang diinginkan. Tetap semangat, selalu berusaha, dan berdoa untuk pembuka jalan kehidupan yang lebih baik lagi dan Semoga langkah-langkah kecil kaki ini mampu dan selalu kuat, Semoga selalu dikelilingi orang- orang yang hebat, dan satu persatu semua mimpi-mimpi itu akan terjawab semua.

Harapan dari penulis adalah semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan setimpal kepada semua pihak yang memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAK	x
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I	 1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat	9
 BAB II	 11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas Layanan	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	12
2.1.3 Kepercayaan	13
2.1.4 Indikator Kepercayaan	15
2.1.5 Kepuasan Nasabah	16
2.1.6 Indikator Kepuasan Pengguna	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pikir	28
2.4 Hipotesis	29
 BAB III	 30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.3 Subjek Penelitian	31

3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data	32
3.4.1 Data Kuantitatif	32
3.4.2 Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV.....	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responeden	44
4.1.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	45
4.2 Pembahasan	56
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Living</i> By Mandiri Di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang.....	56
4.2.2 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Living</i> By Mandiri Di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang.....	58
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Kepercayaan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Living</i> By Mandiri Di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang.....	60
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	26
Gambar 4.1 P-plot Normal.....	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedasitas.....	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna <i>Livin By Mandiri</i> Tahun 2021-2025 pada Bank Mandiri Secara Nasional	3
Tabel 1.2 Jumlah Pengguna <i>Livin By Mandiri</i> Mahasiswa.....	6
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Prodi	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas (X1)	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas (X2)	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas (Y)	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial)	54
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan)	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 3 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Seminar Proposal
- Lampiran 8 Lembar Revisi Proposal Skripsi
- Lampiran 9 Lembar Pelaksanaan Revisi Proposal Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Wawancara
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Data Tabulasi
- Lampiran 13 R Tabel, T Tabel, F Tabel
- Lampiran 14 Output SPSS 27
- Lampiran 15 Dokumentasi