

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