

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
*LIVIN BY MANDIRI***

**DIVANA PUTRI TIVA ALOVIANI SIMANGUNSONG
1707620068**



**Penyusunan Skripsi ini Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY IN USING LIVIN BY
MANDIRI***

***DIVANA PUTRI TIVA ALOVIANI SIMANGUNSONG
170620068***



***The Thesis Complied as one of the Requirement for Obtaining a Bachelor
Degree of Business Education at Faculty of Economics Universitas Negeri
Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025***

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh e-service quality dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi Livin's by Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi ini memenuhi kebutuhan mereka, dengan skor mean 4,280 untuk ketertarikan menggunakan aplikasi lain. Analisis menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) menunjukkan validitas dan reliabilitas model yang baik, serta pengaruh positif dan signifikan dari e-service quality dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, dengan R-Square sebesar 55,7%. Profil responden mayoritas adalah perempuan berusia 17-25 tahun, yang menunjukkan keterbukaan terhadap inovasi digital. Temuan ini menyoroti pentingnya kualitas layanan digital dalam mempertahankan loyalitas nasabah, terutama di kalangan generasi muda yang menginginkan layanan yang efisien dan modern. Meskipun terdapat beberapa keluhan terkait gangguan teknis, mayoritas responden menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap aplikasi. Penelitian ini memberikan wawasan teoritis dan praktis bagi peneliti dan perusahaan dalam memahami hubungan antara kualitas layanan digital, kepuasan, dan loyalitas nasabah, serta merekomendasikan penggunaan teknik sampling yang lebih representatif untuk penelitian selanjutnya.

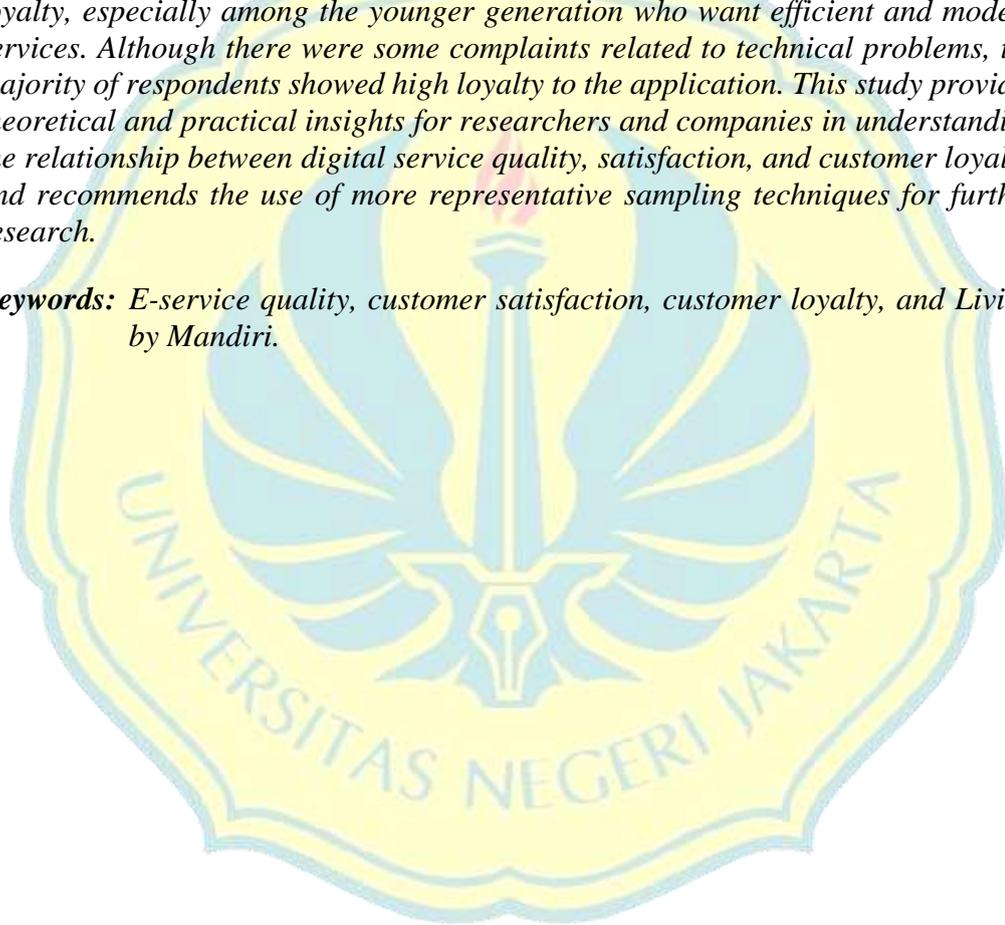
Kata Kunci: E-service quality, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, dan Livin's by Mandiri.



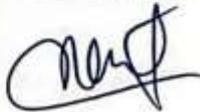
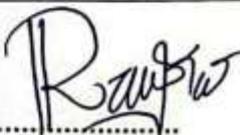
ABSTRACT

This study analyzes the influence of e-service quality and customer satisfaction on customer loyalty in using the Livin's by Mandiri application. The results showed that most users felt that this application met their needs, with a mean score of 4.280 for interest in using other applications. Analysis using Structural Equation Modeling (SEM) showed good validity and reliability of the model, as well as a positive and significant influence of e-service quality and customer satisfaction on customer loyalty, with an R-Square of 55.7%. The majority of respondents' profiles were women aged 17-25 years, indicating openness to digital innovation. These findings highlight the importance of digital service quality in maintaining customer loyalty, especially among the younger generation who want efficient and modern services. Although there were some complaints related to technical problems, the majority of respondents showed high loyalty to the application. This study provides theoretical and practical insights for researchers and companies in understanding the relationship between digital service quality, satisfaction, and customer loyalty, and recommends the use of more representative sampling techniques for further research.

Keywords: *E-service quality, customer satisfaction, customer loyalty, and Livin's by Mandiri.*



Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP.199302202019032022 (Ketua Seminar)		18 Maret 2025
2	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji Ahli)		18 Maret 2025
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji Ahli)		20 Maret 2025
4	Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus NIP. 196712071992031001 (Pembimbing 1)		20 Maret 2025
5	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, SE.,Ak.,M.Ak NIP. 199102282020121010 (Pembimbing 2)		20 Maret 2025
Nama : Divana Putri Tiva Aloviani Simangunsong No. Registrasi : 170620068 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 06 Februari 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

Berikut ini adalah hal-hal yang saya nyatakan dengan ini:

- 1) Skripsi ini merupakan karya asli yang belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta atau perguruan tinggi lainnya.
- 2) Skripsi ini belum pernah dipublikasikan kecuali secara tegas dinyatakan secara tertulis sebagai acuan dalam karya tulis dengan mencantumkan nama penulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- 3) Saya membuat pernyataan ini dengan jujur, dan jika di kemudian hari ada kejanggalan atau ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik, seperti dicabut gelar saya atau menerima sanksi lain sesuai dengan kebijakan Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Februari 2025

Pembuatan Pernyataan



Divana Putri Tiva Aloviani
NIM. 1707620068



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Divana Putri Tiva Aloviani Simangunsong
NIM : 170620068
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : Divana.unj@gmail.com

memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *E-service Quality* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dalam menggunakan *livin by mandiri*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Februari 2025

Penulis

(Divana Putri Tiva Aloviani Simangunsong)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang telah mengizinkan peneliti untuk menyelesaikan penelitian tentang "Pengaruh Internal Bank dan Kondisi Makroekonomi terhadap Profitabilitas Bank Konvensional." Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu kriteria untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti tidak diragukan lagi telah menerima banyak bantuan moral dan material selama penulisan dan penyusunan skripsi ini, memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus selaku dosen pembimbing I yang selalu membimbing, memberi masukan, dukungan serta meluangkan waktunya yang sangat berarti bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, SE.,Ak.,M.Ak. selaku dosen pembimbing II yang selalu membimbing, memberi masukan, dukungan serta meluangkan waktunya yang sangat berarti bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan banyak sekali ilmu yang akan bermanfaat bagi peneliti di masa yang akan datang.

6. Orang tua peneliti, (alm) Ibu Maryati Simanjuntak, Bapak P. Ivan Simangunsong dan Ibu D. Pakpahan atas dukungan, doa dan kasih sayang yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Senior, sahabat dan teman-teman Pendidikan Bisnis A 2020 yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada peneliti.
8. Teman-teman Kristen fakultas ekonomi 2020 yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti.
9. Idola saya kwon-ji yong dan semua member LYKN terutama Thanat Danjesda dan Pichetpong Chiradatesakunvong.
10. Semua individu yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi dan dukungan kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari masih banyak kesalahan baik isi maupun tata bahasa. Untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak. Atas segala bantuan, bimbingan dan semangat yang telah peneliti terima dari berbagai pihak, peneliti mengucapkan banyak terima kasih. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalasnya.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti serta dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dalam dunia pendidikan.

Jakarta, Januari 2025

Peneliti

D P T A S