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

Nadia[1], Afrizawati[2], Heni Yuvita[3]

[1,2,3]*Politeknik Negeri Sriwijaya*
E-mail : nadiaajaaa232323@gmail.com[1], afrizawati@polsri.ac.id[2], heni.yuvita@polsri.ac.id[3]

ABSTRACT

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-count 4.399 > t-table 1.986 and significance <0.001. Trust level also has a positive and significant effect on user satisfaction, with t-count 5.626 > t-table 1.986 and significance <0.001. Simultaneously, both variables significantly affect user satisfaction, with F-count 67.765 > F-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*

ABSTRAK

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 : *Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, Livin by Mandiri*

PENDAHULUAN

Bank Mandiri merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang memiliki peran strategis dalam sistem keuangan nasional serta berkontribusi dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui penyediaan berbagai layanan keuangan. Bank Mandiri didirikan sebagai bagian dari restrukturisasi perbankan nasional dan terus berkembang menjadi salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia dengan fokus pada layanan perbankan ritel, korporasi, serta digital banking.

Salah satu keunggulan utama Bank Mandiri adalah kemampuannya dalam melakukan transformasi digital secara berkelanjutan. Bank Mandiri secara konsisten mengembangkan berbagai platform digital seperti *Livin' by Mandiri, Kopra by Mandiri*, dan *Livin' Merchant* untuk meningkatkan efisiensi layanan serta memperluas akses layanan keuangan kepada masyarakat. Transformasi digital tersebut bertujuan untuk meningkatkan pengalaman nasabah, memperkuat keterlibatan pelanggan, serta mendukung inklusi keuangan melalui inovasi teknologi perbankan. Strategi digitalisasi yang dilakukan Bank Mandiri menunjukkan komitmen perusahaan dalam menghadapi persaingan industri perbankan modern (Asian Business Review, 2025).

Inovasi layanan perbankan yang dilakukan Bank Mandiri memperoleh berbagai pencapaian dan penghargaan baik di tingkat nasional maupun internasional. Bank Mandiri berhasil mencapai berbagai penghargaan bergengsi seperti Indonesia *Technology Excellence Awards* atas keberhasilan inovasi layanan digital yang dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Aplikasi *Livin by Mandiri* merupakan aplikasi perbankan digital yang disediakan oleh Bank Mandiri untuk memudahkan nasabah mengakses berbagai layanan perbankan secara online. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan transaksi perbankan sehari-hari, seperti melakukan transfer antar rekening mandiri, transfer ke bank lain, pembayaran tagihan seperti listrik, telepon, air, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa serta paket data, hingga berbagai transaksi perbankan lainnya.

Livin' by Mandiri menunjukkan perkembangan yang sangat pesat dalam jumlah pengguna dan volume transaksi. Pada tahun 2025, *Livin' by Mandiri* telah memiliki lebih dari 32 juta pengguna dengan miliaran transaksi digital setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memiliki tingkat penerimaan yang tinggi di masyarakat (Nina Dwiantika, 2025). Penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data industri perbankan, jumlah pengguna *Livin' by Mandiri* mencapai sekitar 29,3 juta pengguna pada tahun 2024. Peningkatan jumlah pengguna tersebut menunjukkan bahwa layanan *Livin By Mandiri* semakin diminati oleh masyarakat sebagai sarana transaksi keuangan digital (Bisnis Indonesia, 2025). Selanjutnya, pertumbuhan pengguna *Livin By Mandiri* terus meningkat. Pada kuartal I tahun 2025 jumlah pengguna Livin' by Mandiri tercatat mencapai sekitar 32,9 juta pengguna atau mengalami peningkatan 12,3% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini menunjukkan tingginya minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan digital sebagai sarana transaksi keuangan sehari-hari (Khaerunnisa, 2025).

Meningkatnya jumlah pengguna *Livin By Mandiri* menuntut kualitas layanan yang semakin baik. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang cepat, mudah digunakan, serta aman bagi pengguna. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri.* Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah (Suteja & Ariasih, 2025).

Kepercayaan dalam konteks digital sering didefinisikan sebagai keyakinan individu terhadap kemampuan orang, proses, dan teknologi untuk menciptakan sistem digital yang aman, dapat diandalkan dan memenuhi ekspetasi pengguna (Saveljeva, 2025). Selain itu, dalam konteks teknologi informasi, studi empiris menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan keyakinan pengguna bahwa sebuah teknologi atau sistem informasi memiliki keandalan, keamanan, dan konsistensi yang cukup untuk digunakan secara berkelanjutan (Schuetz et al., 2025).

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan digital perbankan. Kepuasan pengguna muncul ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan, keamanan, serta kenyamanan dalam bertransaksi, apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka pengguna akan merasa puas.

Politeknik Negeri Sriwijaya (Polsri) adalah perguruan tinggi negeri vokasi terkemuka di Palembang, Sumatera Selatan, yang resmi berdiri pada 20 September 1982. Dalam aktivitas pendidikan polsri telah menjalin proses kerja sama dalam pembuatan kartu tanda mahasiswa dan penggunaan aplikasi livin sebagai bagian dalam proses pembayaran uang kuliah tunggal. Aplikasi *Livin By Mandiri* menjadi sistem yang tidak terpisahkan dalam aktivitas keuangan mahasiswa. Secara umum, *Livin' by Mandiri* menyediakan berbagai fitur layanan perbankan digital seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pengecekan saldo, mutasi rekening, serta pengelolaan rekening secara online dengan adanya aplikasi ini, nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat, praktis, dan efisien sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Mahasiswa sebagai kelompok yang tumbuh dan berkembang di era teknologi digital sehingga memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan aplikasi, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan sistem, maupun keandalan fitur. Selain itu, tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap aplikasi perbankan digital, yang mencakup rasa aman, kepercayaan terhadap sistem, serta keyakinan akan manfaat penggunaan aplikasi, turut memengaruhi persepsi kepuasan mereka (Puspitasari & Nuryani, 2026).

Tabel 1. Jumlah pengguna Livin By Mandiri Mahasiswa Polsri 2022-2025

Tahun	Jumlah mahasiswa pengguna Livin
2022	7.917
2023	7.636
2024	7.793
2025	7.884

Sumber: PDDikti

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai jumlah pengguna *Livin by Mandiri* di kalangan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya tahun 2022–2025, dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa yang menggunakan aplikasi tersebut mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Pada tahun 2022, jumlah mahasiswa pengguna *Livin by Mandiri* tercatat sebanyak 7.917 mahasiswa. Kemudian pada tahun 2023 jumlah pengguna mengalami sedikit penurunan menjadi 7.636 mahasiswa atau turun sekitar 3,55% dibandingkan tahun sebelumnya. Selanjutnya pada tahun 2024, jumlah pengguna kembali mengalami peningkatan menjadi 7.793 mahasiswa atau naik sekitar 2,06% dari tahun 2023, dan pada tahun 2025 meningkat lagi menjadi 7.884 mahasiswa atau mengalami kenaikan sekitar 1,17% dibandingkan tahun 2024.

Namun dalam penggunaan *Livin by Mandiri* masih mengalami permasalahan yang dirasakan oleh pengguna. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah gangguan sistem atau error pada aplikasi sehingga pengguna tidak dapat mengakses layanan dengan baik. Berbagai permasalahan yang terjadi pada *aplikasi Livin' by Mandiri* seperti gangguan sistem, kesulitan login, maupun error pada saat melakukan transaksi dapat menghambat aktivitas finansial mahasiswa yang membutuhkan layanan perbankan yang cepat dan praktis. Gangguan layanan tersebut tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengisi celah penelitian (*research gap*) terkait keterbatasan kajian empiris yang mengintegrasikan kualitas layanan dan tingkat kepercayaan mahasiswa sebagai faktor penentu kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* pada konteks mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *Livin By Mandiri* memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna karena terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut (Hutasoit et al., 2020). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan layanan *Livin By Mandiri* dan kepuasan pengguna layanan digital (Alalwan et al., 2021).

Variabel yang digunakan yaitu kualitas layanan dan tingkat kepercayaan keduanya merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam layanan aplikasi *Livin by Mandiri*. Kualitas layanan memberikan kemudahan, kecepatan, dan keandalan dalam transaksi, sedangkan tingkat kepercayaan berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan layanan tersebut. Dengan menggunakan kedua variabel ini, penelitian dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan dan tingkat kepercayaan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *Livin by Mandiri*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka skripsi ini akan mengkaji mengenai pengaruh kualitas layanan dan tingkat kepercayaan Mahasiswa terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri*. Skripsi ini di beri judul **" Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepercayaan Mahasiswa terhadap Kepuasan Pengguna Livin By Mandiri di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang".**

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yaitu 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 DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Teknik yang digunakan untuk uji validitas pada penelitian ini adalah teknik *korelasi product moment dari pearson*. Jumlah sampel adalah 95 responden, maka N= 95 dimana nilai df

= (N-2) = (95-2) = 93. Dari Tabel r dapat ditentukan nilai df (93) dengan tingkat signifikansi untuk uji dua arah = r_{tabel} = 0,202. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Intrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi item lebih besar dari r tabel atau memenuhi kriteria yang telah ditentukan (Sarana & Prasarana, n.d.).

Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
1	0,564	0,202	Valid
2	0,644	0,202	Valid
3	0,696	0,202	Valid
4	0,731	0,202	Valid
5	0,656	0,202	Valid
6	0,582	0,202	Valid
7	0,662	0,202	Valid
8	0,583	0,202	Valid
9	0,599	0,202	Valid

Sumber: Data diolah output SPSS 27, 2026

Tabel 2 diatas menunjukkan dari hasil uji validitas variabel Kualitas Layanan (X_1) semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$) Maka dapat diambil keputusan bahwa seluruh instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan atau dinyatakan valid terhadap skor total, dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Variabel Tingkat Kepercayaan Mahasiswa (X_2)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepercayaan (X_2)

Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
1	0,737	0,202	Valid
2	0,654	0,202	Valid
3	0,681	0,202	Valid
4	0,795	0,202	Valid
5	0,684	0,202	Valid

Sumber: Data diolah output SPSS 27, 2026

Tabel 3 menunjukkan dari hasil uji validitas variabel Tingkat Kepercayaan Mahasiswa (X_2) semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$) Maka dapat diambil keputusan bahwa seluruh instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan atau dinyatakan valid terhadap skor total, dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Variabel Kepuasa Pengguna *Livin by Mandiri* (X_3)

Tabel 4. Hasil Uji Validit Kepuasan Pengguna Livin by Mandiri (X_2)

Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
1	0,717	0,202	Valid
2	0,760	0,202	Valid
3	0,730	0,202	Valid
4	0,784	0,202	Valid
5	0,784	0,202	Valid

6	0,679	0,202	Valid

Sumber: Data diolah output SPSS 27, 2026

Tabel 4 menunjukkan dari hasil uji validitas variabel Kepuasan Pengguna *Livin by Mandiri* (Y), semua nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Maka dapat diambil keputusan bahwa seluruh instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan atau dinyatakan valid terhadap skor total, dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistic *Cronbach's Alpha*, dan variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* >0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.6. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel memiliki nilai *cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kritteria	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X_1)	0,810	0,6	Reliabel
Tingkat Kepercayaan (X_2)	0,727	0,6	Reliabel
Kepuasan Pengguna *Livin by Mandiri* (Y)	0,834	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah output SPSS 27, 2026

Berdasarkan Tabel 3.4, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60, sehingga dapat dinyatakan reliabel. Variabel Kualitas Layanan (X1) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,810, variabel Tingkat Kepercayaan Mahasiswa (X2) sebesar 0,727, dan variabel Kepuasan Pengguna *Livin by Mandiri* (Y) sebesar 0,834. Nilai *Cronbach's Alpha* pada ketiga variabel tersebut telah memenuhi kriteria reliabilitas karena masing-masing lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk penelitian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji normalitas, multikolineritas, dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat dari besarnya nilai Asymp.Sig. (2-tailed) > 0,05 maka data residual dapat dinyatakan bahwa residual menyebar dengan normal. Sebaliknya, jika nilai Asymp.Sig. (2-tailde) < 0,05 data yang menyebar tidak normal Sianturi (2025). Selain itu, peneliti menggunakan analisa P- plot yaitu sebagai berikut



Gambar 2. P-plot Normal

Sumber: Data diolah output SPSS 27, 2026

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) 0,200 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data menyebar normal dan dapat dilihat dari gambar 4.1 bahwa titik-titik tersebar lurus searah mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, residual data terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Untuk melihat adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan VIF. Suatu model mengalami multikolinieritas apabila nilai Tolerance < 0,10 atau nilai dengan VIF > 10 (Wati et al., 2021).

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficient			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Layanan	,606	1,651
	Tingkat Kepercayaan	,606	1,651

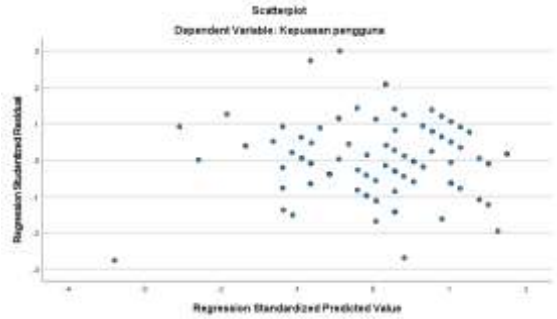
a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Sumber: Data diolah output SPSS 27, 2026

Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa pada kolom tolerance dan VIF. Hasil pada kolom tolerance ketiga variabel kualitas layanan (X_1) 0,606, tingkat kepercayaan (X_2) 0,606. Nilai tersebut menunjukkan > 0,10. Sedangkan nilai VIF dari masing-masing variabel kualitas layanan (X_1) 1,651, tingkat kepercayaan (X_2) 1,651 menunjukkan < 10,00. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat hasil output uji SPSS melalui gambar scatterplot. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola penyebaran titik-titik data pada grafik. Apabila titik- titik tersebut menyebar secara acak diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu y serta tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas (Purwantoro et al., 2025). Berikut gambar dibawah ini:



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah output SPSS 27,2026

Hasil pengujian heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak berbentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang terlihat jelas serta titik- titik tersebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.

Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengukur pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Selain itu, analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel dan seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat (Pengawas et al., 2024). dalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS versi 27 yaitu dengan hasil yang di dapat sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Analisis Regresi Sederhana

Coefficient				
		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	4,658	1,886	
	Kualitas Layanan	,261	,059	,375
	Tingkat Kepercayaan	,532	,094	,479

Sumber: Data diolah output SPSS 27,2026

Dari hasil di atas dapat diketahui hubungan variabel independen dan variabel dependen yang dapat di rumuskan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y= a + b_1X_1+b_1X_2+e}$$

$$Y= 4{,}658 + 0{,}261\ (X_1) + 0{,}532\ (X_2) + 1{,}886$$

Berdasarkan persamaan yang dihasilkan melalui regresi linear berganda, interpretasi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

a. Konstanta yang di dapat pada penelitian ini yaitu sebesar 4,658. Hal ini dapat dinyatakan bahwa jika kualitas layanan (X_1), tingkat kepercayaan (X_2) sama dengan nol (0), maka total nilai kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* yaitu 4,658.
b. Nilai koefisien variabel kualitas layanan (X_1) yaitu sebesar 0,261. Hal ini dapat dinyatakan bahwa setiap peningkatan sebesar 1% pada kemampuan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,261. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
c. Nilai koefisien variabel tingkat kepercayaan (X_2) yaitu sebesar 0,532. Hal ini dapat dinyatakan bahwa setiap peningkatan sebesar 1% pada tingkat kepercayaan maka kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* mengalami kenaikan sebesar 0,532. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri*.

Pengujian Hipotesis

Uji Koefisien Regresi Parsial (T)

Uji t pada penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS versi 27. Uji t dilakukan dengan melihat nilai t hitung dari masing-masing variabel independen, dan dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,986

Tabel 8. Uji Koefisien Regresi (T)

Coefficient					
	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients		
Model	B	Std.	Beta	t	Sig

			Error			
1	(Constant)	4,658	1,886		2,469	,015
	Kualitas Layanan	,261	,059	,375	4,399	<,001
	Tingkat Kepercayaan	,532	,094	,479	5,626	<,001

a. Dependent Variabel: Kepuasan pengguna (Y)

Sumber: Data diolah output SPSS

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas maka hasil uji t yakni sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hipotesis variabel kualitas layanan (X_1) memiliki t hitung sebesar 4,399 dengan nilai signifikansi <0,001. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari t tabel (1,986) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 untuk menunjukkan pembuktian hipotesis H_1 kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Berdasarkan dari hipotesis variabel tingkat kepercayaan memiliki t hitung sebesar 5,626 dengan nilai signifikansi < 0,001. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1,986) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 untuk menunjukkan pembuktian hipotesis H_2 tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Livin by Mandiri mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya.

Uji Signifikan (Uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y). Selain itu, uji ini juga bertujuan untuk menilai apakah model regresi yang digunakan layak untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Model regresi dinyatakan layak digunakan apabila nilai signifikansi (Sig ≤ 0,05). Berikut hasil uji F pada penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	438,177	2	219,089	67,765	<.001[b]
	Residual	297,444	92	3,233		
	Total	735,621	94			

a. Dependent Variabel: Kepuasan pengguna (Y)

b. Predictors: (Constant), Tingkat kepercayaan, Kualitas layanan

Sumber: Data diolah output SPSS 27,2026

Besarnya nilai f tabel dengan ketentuan a = 0,05, df_1 = (k-1) atau (3-1=2), dan df_2 = (n-k) atau (95-3 = 92) sehingga di peroleh nilai 3,095. Berdasarkan tabel diatas nilai f hitung sebesar 67,765 jadi f hitung > f tabel atau 67,765 > 3,095 dengan signifikansi 0,001 < 0,05 sehingga hipotesis H_3 diterima, dan menunjukkan pembuktian kualitas layanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya.

Koefisien Determinasi R^2

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error Of the Estimated
1	,772[a]	,596	,587	1,79

a. Predictors: (Constant), Tingkat kepercayaan, Kualitas Layanan

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,587 atau 58,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase pengaruh kualitas layanan, tingkat kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang sebesar 58,7%, sedangkan sisanya 41,1 di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang. Dari hasil analisis regresi linier berganda mendapatkan hasil yang positif kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,261. Sedangkan hasil dari uji t yang didapat menunjukkan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 4,399 > 1,986. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang.

Pengaruh Tingkat Kepercayaan Mahasiswa terhadap Kepuasan Pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa variabel tingkat kepercayaan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang. Dari hasil analisis regresi linier berganda mendapatkan hasil yang positif tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri*, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,532. Sedangkan hasil dari uji t yang didapat menunjukkan nilai signifikasi variabel tingkat kepercayaan terhadap kepuasan pengguna adalah 0,001 yang mana nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 5,626 > 1,986. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat kepercayaan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang.

Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Kepercayaan Mahasiswa terhadap Kepuasan Pengguna Livin by Mandiri di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang.

Berdasarkan uji F yang dilakukan untuk mengetahui variabel kualitas layanan, tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu 67,765 > 3,095 dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X_1), tingkat kepercayaan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dan berdasarkan tabel Model Summary diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,587. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan

tingkat kepercayaan mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 58,7%, sedangkan sisanya 41,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Menurut Muharsyah dan Ekawati (2022) kepuasan pengguna merupakan respon atau perasaan pengguna setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja sistem atau layanan yang di terima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kepuasan pengguna *Livin' by Mandiri* di Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang sebesar 26,1 % di pengaruhi kualitas layanan dengan tingkat signifikansi <,001.
2. Tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang sebesar 53,2% di pengaruhi tingkat kepercayaan dengan tingkat signifikansi <,001.
3. Kualitas layanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Livin by Mandiri* mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Kota Palembang sebesar 58,7% di pengaruhi kualitas layanan dan tingkat kepercayaan.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Penawan, T. H. (2025). *Kelola : Jurnal Bisnis Dan Manajemen ISSN : 2337-5965 (cetak) Kelola : Jurnal Bisnis Dan Manajemen ISSN : uraian latar belakang tersebut , maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut : 12*(2), 221–227. https://doi.org/10.55551/kelola.v12i2.2073

Adirama, S., Priadi, M. D., & Yuniarsih, Y. (2024). *Tingkat kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian pada Marketplace Shopee Kota Bandung*. *2*(6), 1251–1268. https://doi.org/10.59031/jisma.v3i1.522

Aditiansyah et al. (2022). *Digitalization of Banking Services: The Effect of Trust and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty of Bank Customer in using Mobile Banking*. *7*(8.5.2017), 2003–2005. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i7.8648

Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, *4*(1), 37–52. https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001

Apriyudin, H. H. (2026). *Teknik pengumpulan data dan pengembangan instrumen dalam penelitian ilmiah 1*. 95–101. https://doi.org/10.55883/jipkis.v6i1.221

Anggraeni. (2022). Efektifitas Kualitas Layanan Dan Kepuasan Bagi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 2016*. https://doi.org/10.24034/jimbis.v1i3.5468

Arli, D., van Esch, P., & Weaven, S. (2024). The Impact of SERVQUAL on Consumers' Satisfaction, Loyalty, and Intention to Use Online Food Delivery Services. *Journal of Promotion Management*, *30*(7), 1159–1188. https://doi.org/10.1080/10496491.2024.2372858

Asian Business Review. (2025). *Bank Mandiri Clinches win at Asian Experience Awards 2025*. https://asianbusinessreview.com/co-written-partner/event-news/bank-mandiri-clinches-win-asian-experience-awards-2025.

Asri et al. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (BRIMO)*. *8*(1), 1423–1430. https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3874

Asrofi, M. Y., & Aquinia, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *23*(3), 3300. https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i3.3871

Audini, I., & Anis, I. (2019). Analisis Pengaruh Perceived Risk, Social Norms, Usefulness, Dan Trust Terhadap Adopsi Mobile Banking Dan Internet Banking. *Indonesian Journal of Accounting and Governance*, *1*(1), 1–27. https://doi.org/10.36766/ijag.v1i1.1

Bank Mandiri. (2024). *Profil Perusahaan*. https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan

Bank Mandiri. (2025).https://www.bankmandiri.co.id/livin/edukasi#:~:text=Livin' by Mandiri adalah aplikasi yang menyediakan,di App Store%2C Google Play%2C atau AppGallery. https://www.bankmandiri.co.id/livin/edukasi

Barokah, S., Situbondo, D., & Kusnadi, E. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Toko Sembako Barokah Dibesuki Situbondo*. *1*(4), 692–712. https://doi.org/10.36841/jme.v1i4.2055

Belian Permatasari Sunaryo Putri, N., & Saifi, M. (2024). Pengaruh Service Quality, Information Quality, dan Ease Of Use Terhadap User Satisfaction. *Jurnal Transparan*, *16*(2). https://doi.org/10.31334/transparansi.v16i2.3856

Bisnis.Com. (2025). *Transasksi Livin By Mandiri capai Rp4.009 triliun per Desember 2024*. https://finansial.bisnis.com/read/20250116/90/1832398/transaksi-livin-by-mandiri-capai-rp4009-triliun-per-desember-2024.

Dewi, F., Anggraini, P., Ana, V., Setyawati, V., Dian, U., & Semarang, N. (2022). *Jurnal basicedu*. *6*(4), 6491–6504. https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3223

Doly Anwar Nasution, Tri Inda Fadhila Rahma, & Nurul Jannah. (2024). Pengaruh Minat Beli, Kepercayaan, dan Pengalaman Konsumen TerhadapKepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada "Catering Kami" Kecamatan MedanHelvetia). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, *4*(2), 371–389. https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/JUMSI/article/view/5005/3599

Ekonomi, J., Fakultas, B., Dan, E., Ekonomi, I., Pembangunan, S., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Makassar, U. M. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pln (Persero) Rayon Selayar*. *11*(2), 96–105. https://doi.org/10.26618/jeb.v11i2.1833

Firdaus, N. M., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2024). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika Analisis Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Platform Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Pengguna*. *10*(1), 70–80 https://doi.org/10.26905/jtmi.v10i1.12294

Fitria, P. (n.d.). *Pegaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Penggunaan Livin By Mandiri*. *3*. https://prosiding.pnj.ac.id/index.php/SNAM/article/view/3144

Hafid, M. (2023). *Analisa Kualitas Layanan Pada Program Studi Sistem*. *27*(1), 1–8. https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.2125

Haryati & Nurhikmah. (2023). *Pengaruh Karakteristik Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Riwayat Artikel Kata Kunci*. *3*(1), 23–35. https://doi.org/10.31849/reila.

Hibatullah, N. H. (2022). Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri (Studi Kasus Pt Bank Mandiri Kcp Sumbawa Besar). *JTIMB: Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, *5*, 1–16. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/3070-File Utama Naskah-11160-1-10-20230522 (1).pdf https://doi.org/10.58303/jtimb.v6i1.3070

Husaeni, D. N. AL, Gintara, A. R., Nabila, G. F., & Nursalman, M. (2025). Mengungkap Pentingnya Uji Normalitas dan Homogenitas dalam Penelitian : Studi Kasus dan Aplikasinya. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *9*(1), 829–839. https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/24268/16503/41121

Hutasoit, A. H., Ginting, S. O., & Eric, E. (2020). Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, *3*(4), 474–481. https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v3i4.152

Ramayani Yusuf & Istiharini. (2024). *Brand Trust Dalam Perspektif Konsumen : Sebuah Systematic Literature Review Terhadap*. *3*(2), 328–339. https://doi.org/10.58268/eb.v3i2.132

Indonesia P., Suryani, D., & Sukri, S. Al. (2021). *Pengaruh Perceived Ease Of Use , Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek*. *1*, 11–19. https://doi.org/10.57152/ijbem.v1i1.171

Isnaini, M., Afgani, M. W., Haqqi, A., & Azhari, I. (2025). *Teknik Analisis Data Uji Normalitas*. *4*(2), 1377–1384. https://doi.org/10.56799/jceki.v4i2.7007

Jabbar, M. Q., & Hana, K. F. (2025). the Effect of Trust and Service Quality on Bsi Mobile Banking User Satisfaction With Customer Loyalty As an Intervening Variable (Case Study of Iain Kudus Students). *Islamic Economic and Business Journal*, *7*(1), 1–15. https://doi.org/10.30863/iebjournal.v7i1.9258

Kamal et al. (2021). *Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Livin by Mandiri*. *10*(2), 111–128. https://doi.org/10.30659/jai.10.2.111-128

Kardova, Y. D., & Arita, S. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa di (FEB) Universitas Negeri Padang*. *9*, 30473–30482. https://doi.org/10.31004/jptam.v9i3.32387

Khaerunnisa, R. (2025). *Bank Mandiri: Nilai transaksi Livin' capai Rp4.027 triliun selama 2024*. https://jabar.antaranews.com/berita/577621/bank-mandiri-nilai-transaksi-livin-capai-rp4027-triliun-selama-2024

Kotimah, Aldona Olivia Zanuary, Y. A. S. (2024). *Kotimah, Aldona & Yongki , Relasi Pemasaran dan Kepercayaan | 35*. *2*, 35–43. https://jurnal.iaih.ac.id/index.php/EKSYA/article/view/1177

Kristianto, A. H., & Usman. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Di Yogyakarta. *Jurnal Maneksi*, *9*(2), 389–395. https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1212

Mahardika, L. A. (2022). *Ini Penyebab Aplikasi Livin' by Mandiri Error dari Pagi Hari*. https://money.kompas.com/read/2022/02/25/181730226/ini-penyebab-aplikasi-livin-by-mandiri-error-dari-pagi-hari.

Muavivah, E., & Rahayu, S. (2025). *Keputusan Pembelian Pada Baso Aci Di Madrasah*. *1*(2), 192–201. https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JPTIM/article/view/1847

Nina Dwiantika. (2025). *Pengguna Livin' by Mandiri Mencapai 32,9 Juta*. https://keuangan.kontan.co.id/news/pengguna-livin-by-mandiri-mencapai-329-juta.

Nurbadaliah, S., & Rijali, S. (2023). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Kapar Kecamatan Murung. *Japb*, *6*(1), 275–284. https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/772

Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, *2*(1), 87–104. https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104

Ni Putu Lion Budanti, N. P. A. M. M. (2024). *Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda*. 90–95. https://doi.org/10.59672/emasains.v13i1.3607

Purba, D. P., & Rosmaneliana, D. (2025). The Effect Of Service Standards , Mobile Banking Features , And Transaction Security On User Satisfaction With Livin ' By At PT . Bank Mandiri KCP Medan PLN Pengaruh Standar Pelayanan , Fitur Mobile Banking , Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengg. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, *6*(4), 7737–7745. https://doi.org/10.37385/msej.v6i4.9181

Qur, I. A. I. A.-, Kepuasan, T., Dalam, N., Di, B., Syariah, B., Kasus, S., & Kcp, B. S. I. (2023). *Jurnal LA RIBA Jurnal Perbankan Syari ' ah Program Studi Perbankan Syari ' ah Jurnal LA RIBA Jurnal Perbankan Syari ' ah Program Studi Perbankan Syari ' ah*. *4*(02), 37–53. https://doi.org/10.53649/lariba.v4i2.276

Rahayu Saputri, Mellya Embun Baining, & Khairiyani Khairiyani. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *17*(1), 126–138. https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v17i1.1801

Rahmawati & Hardiyanti. (2023). *Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk BSI mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia*. *6*, 2817–2829. https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.612

Rininda et al. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia*. https://doi.org/10.30871/jama.v7i2.6639

Rochmawardani, Y. (2025). *Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus Pada Aplikasi Livin ' By Mandiri)*. 481–492. https://doi.org/10.35384/jamie.v3i2.955

Sarana, M., & Prasarana, D. A. N. (n.d.). *Uji validitas dan reliabilitas kuesioner penilaian manajemen sarana dan prasarana*. *3*, 81–91. https://ejournal.staika.ac.id/index.php/lentera/article/view/140

Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. (2022). *Jurnal Manajemen –*. *2*, 120–125. https://doi.org/10.26858/jm.v2i2.42329

Sari, Y. K. (2017). Dan Corporate Social Resposibility Yupelayanan, Pengaruh Kualitas Marketing, Relationshipnita Kurnia Sari PT Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, *17*(2), 1–14. https://doi.org/10.20961/jbm.v17i2.17184

Saveljeva, J. (2025). *A Survey on Digital Trust : Towards a Validated Definition*. https://doi.org/10.3390/digital5020014

Schuetz, S., Kuai, L., Lacity, M. C., & Steelman, Z. (2025). *A qualitative systematic review of trust in technology*. *40*(1), 55–76. https://doi.org/10.1177/02683962241254392

Sektor, P., Terhadap, P., & Asli, P. (2022). *Yusef+Firmansyah+678-691*. *6*(4), 678–691. https://doi.org/10.22219/jie.v6i4.22108

Setiawan, H. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking*. *20*(3), 518–528. https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i3.269

Setyaningrat, D., Annas, I., Arif, M., & Kediri, I. (2023). *Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah : Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. *2*(1). https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings/article/view/1015

Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, *1*(2), 62–74. https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318

Sonjaya, R. P., Aliyya, F. R., Naufal, S., & Nursalman, M. (2025). Pengujian prasyarat analisis data nilai kelas : uji normalitas dan uji homogenitas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *9*(1), 1627–1639. https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/24426

Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). *Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank BRI di Kantor Cabang Kebumen)*. *2*(4), 503–513. https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.590

Suteja, K. B., & Ariasih, M. P. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Mobile Banking BCA*. *7*(1), 344–350. https://doi.org/10.23887/pjmb.v7i1.83299

The Leap. (2025). *Bank Mandiri wins three global awards for digital*. https://theleap.id/detail/1518/bank-mandiri-wins-three-global-awards-for-digital-innovation.

Trisnawati, O. M., Fahmi, S., Manajemen, J., Indonesia, B., Trisnawati, O. M., Manajemen, P. S., Tinggi, S., Ekonomi, I., Malang, K., Fahmi, S., Manajemen, P. S., Tinggi, S., Ekonomi, I., Malang, K., Nasabah, K., & Banking, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking*. *4*, 174–184. https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.116

Wati, K., Manao, D., Doloksaribu, I. S., & Sitepur, W. R. B. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Auditor , Pengalaman Auditor , dan Tekanan Ketaatan Terhadap Audit Judgment pada Kantor Akuntan Publik di Kota Medan*. *05*, 130–139. https://doi.org/10.33395/owner.v5i1.316

Yandi Tjendana, & Diah Pranitasari. (2024). Determinants Of Servqual Dimensions On Customer Satisfaction And Loyalty In Maritime Transportation And Logistics Services. *Jurnal Ecoment Global*, *9*(3), 227–240. https://doi.org/10.36982/jeg.v9i3.5179

Yuni Fahmi & Yuliniar. (2022). Influence of Service Quality and Trust in Customer Satisfaction of Mobile Banking Users. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, *5*(01), 47–53. https://doi.org/10.33005/ebgc.v5i1.213