

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN
BY MANDIRI (BANK MANDIRI) CABANG JAKARTA KOTA**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD ANANDA PUTRA KUSHENDAR

183112340250493



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2022

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
ada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh

MUHAMMAD ANANDA PUTRA KUSHENDAR

183112340250493



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN BY MANDIRI (BANK MANDIRI) CABANG JAKARTA KOTA

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Penulisan Skripsi di Fakultas

Ekonomi Universitas Nasional

Diajukan oleh:

Nama : Muhammad Ananda
Nomor pokok : 183112340250493
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Pembimbing : Dr.Elwisam,S.E.,M.M
Hari/Tanggal : November 2021
Tempat : Zoom FEB Universitas Nasional



Menyetujui,
Pembimbing

E., M.M)

(Dr. Elwisam,S.E., M.M)

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam proposal Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN BY MANDIRI (BANK MANDIRI) CABANG JAKARTA KOTA

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Proposal Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.



Jakarta, 10 Agustus 2022



Muhammad Ananda Putra K
183112340250493

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN BY MANDIRI (BANK MANDIRI) CABANG JAKARTA KOTA

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ANANDA PUTRA KUSHENDAR

Nomor Pokok : 183112340250493

Program Studi : MANAJEMEN



Jakarta : 10 Agustus 2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Livin By Mandiri (Bank Mandiri) Cabang Jakarta Kota

Nama Mahasiswa : Muhammad Ananda Putra K


Nomor Pokok Mahasiswa : 183112340250493

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Elwisam, S.E., M.M)

Ketua Penguji.

Anggota/Penguji


(Dr. Edi Sugiono, S.E., M.M.)


(Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M.)

Mengetahui,
Dekan,

(Kumba Dugdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

ABSTRAK
PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LIVIN BY MANDIRI (CABANG
JAKARTA KOTA)

Oleh :

Muhammad Ananda Putra K

NPM : 183112340250493

Tugas Akhir Ini dibawah bimbingan Dr, Elwisam,S.E.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kemudahan dan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan Livin By Mandiri. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah dari Bank Mandiri dan sekaligus pengguna aplikasi Livin By Mandiri dengan kriteria tertentu. Teknik *sampling* yang digunakan penelitian ini adalah *probability*. Analisis data yang digunakan penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang memperoleh hasil persamaan regresi.

Hasil yang ditunjukkan pada penelitian ini bahwa Kepercayaan, Kemudahan dan citra perusahaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan Livin By Mandiri. Dalam meningkatkan keputusan penggunaan aplikasi Livin By Mandiri, bank Mandiri melakukan perubahan yang cukup signifikan terhadap aplikasi Livin By Mandiri yang diharapkan para pengguna atau nasabah bank Mandiri dapat melakukan transaksi semakin cepat dan mudah.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kemudahan, Citra Perusahaan, Keputusan penggunaan

ABSTRACT

THE EFFECT OF TRUST, EASY AND COMPANY IMAGE ON THE DECISION TO USE LIVIN BY MANDIRI (JAKARTA KOTA BRANCH)

By :

Muhammad Ananda Putra K

NPM : 183112340250493

This Final Project is under the guidance of Dr, Elwisam, S.E., M.M

This study aims to analyze the effect of trust, convenience and company image on the decision to use Livin By Mandiri. Data collection techniques in this study were obtained from the results of distributing questionnaires to 100 respondents who were customers of Bank Mandiri and at the same time users of the Livin By Mandiri application with certain criteria. The sampling technique used in this study is probability. Analysis of the data used in this study using multiple linear regression analysis which obtained the results of the regression.

The results shown in this study that Trust, Ease and company image have a positive effect on the decision to use Livin By Mandiri. In improving the decision to use the Livin By Mandiri application, Bank Mandiri has made significant changes to the Livin By Mandiri application, which is expected that the users or customers of Bank Mandiri can make transactions faster and easier.

Keywords: Trust, Ease, Company Image, Decision to use



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

- 1 Nama : M Ananda Putra Kushendar
- 2 Tempat, tanggal lahir : Jakarta 10 – 06 - 2000
- 3 Jenis Kelamin : Laki – Laki
- 4 Alamat : Jl. Suka Makmur RT02/02 no 4a
- 5 No. Handphone : 082213916385 / 08818894582
- 6 Status : Mahasiswa
- 7 Agama : Islam
- 8 Kewarganegaraan : Indonesia
- 9 Email : muhamadananda46@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 1 2006 – 2012 : SDN CIL-BAR 04 PAGI
- 2 2012 – 2015 : SMP CENDRAWASIH 1
- 3 2015 – 2018 : SMAN 46 JAKARTA
- 4 2018 – Sekarang : UNIVERSITAS NASIONAL



Jakarta, 10 Agustus 2022



M Ananda Putra Kushendar
NPM. 183112340250493

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala syukur kepada Allah SWT, oleh karena anugerahnya yang melimpah dan besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPURUSAN PENGGUNAAN LIVIN BY MANDIRI (BANK MANDIRI) CABANG JAKARTA KOTA” disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Nasional.

Proses penyusunan skripsi ini disesuaikan dengan teori, peraturan, tinjauan pustaka, serta survei secara langsung dan penerapannya dilakukan dengan menelaah peraturan yang ditentukan serta data yang tersedia dilapangan. Tidak lupa penulis sampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Dr. Elwisam, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat berperan besar dalam menyelesaikan skripsi ini karena telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya untuk memberikan arahan, berbagi ilmu, petunjuk, dan bimbingan secara tulus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
6. Orang Tua tercinta Ayah Asep K, mamah Tati Hartini, Adik Tania Adinda, Anisa Salsabila yang telah memberi dukungan dan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

7. Kepada Kerabat penulis yang telah mendukung penuh yaitu Anisa Salsabila, Permadi, Irfansyah, Piko, Risti, Fauzan, Wahyu, Raihan, Elang, Nadya, Tasya, Daffa, Keluarga Besar Gardu dan masih banyak lagi kerabat yang tidak bias di sebutkan satu per satu.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik yang membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamin.

Wassalamualaikum Wr.Wb .



Jakarta, 10 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Ananda Putra Kushendar'.

Muhammad Ananda Putra Kushendar

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A.Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B.Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C.Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D.Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A.Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
B.Keputusan Penggunaan	Error! Bookmark not defined.
C.Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
D.Kemudahan.....	Error! Bookmark not defined.
E.Citra Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
F.Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G.Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H.Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
I.Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A.Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
E. Metode dan Pengumpulan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A.Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	
.....	E
rror! Bookmark not defined.	
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

KUESIONER PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1Data Pengguna Mobile Banking Mandiri..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1 2Presentasi Transaksi..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 1 Diagram Usia Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 3Diagram Jenis Kelamin Responden **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 4 Diagram Pendidikan Responden **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 5 Diagram Pendapatan Responden..... **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 4 1Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 2 Tabel Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 3Tabel Pendidikan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 4Table Pendapatan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 5 Average Total Mean Variabel Kepercayaan (X1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 6 Average Total Mean Variabel Kemudahan (X2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 7 Average Total Mean Variabel Citra Perusahaan (X3)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 8 Average Total Mean Variabel Keputusan Penggunaan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepercayaan (X1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 10 Hasil Uji Validitas Instrumen Kemudahan (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 11Hasil Uji Validitas Instrumen Citra Perusahaan (X3).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 12Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Penggunaan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 13merupakan hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 14 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 15 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 18 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 20 Hasil Uji t.....	Error! Bookmark not defined.

