

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Pengguna dalam Menggunakan Livin by Mandiri

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Patricio Malvin Boang Manalu

NPM: 201710928

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNA DALAM
MENGUNAKAN LIVIN BY MANDIRI

yang disusun oleh

Patricio Malvin Boang Manalu

2017110928

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 03 Januari 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 03 Januari 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Livin by Mandiri”. Penulis sadar bahwa skripsi ini tidak dapat berjalan dengan sendirinya tanpa adanya dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- 1) Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng, selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dan memberikan arahan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
- 2) Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberikan arahan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
- 3) Para Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji hasil penelitian dan memberikan masukan serta sarang yang berharga bagi penulis.
- 4) Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, masukan dan doa dalam setiap proses yang dilakukan penulis.
- 5) Teman-teman penulis yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

Terlepas dari semuanya itu penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidaklah sempurna, oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang diberikan para pembaca kepada penulis. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pembaca yang telah meluangkan waktu untuk membaca skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan informasi. Sekian terima kasih

Yogyakarta, 11 Desember 2024



Patricio Malvin Boang Manalu

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah mendorong kemajuan di berbagai bidang seperti pendidikan, ekonomi, perbankan, dan kesehatan. Perbankan merupakan industri yang telah banyak memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan kepuasan kepada pengguna. Dengan tekanan persaingan yang ketat di sektor perbankan, perusahaan dituntut untuk berinovasi dan meningkatkan layanannya untuk menarik minat pengguna. Livin by Mandiri, aplikasi mobile banking besutan PT Bank Mandiri, telah mendapatkan popularitas di kalangan pengguna sejak diluncurkan pada Oktober 2021. Namun, keluhan pengguna pasca pembaruan besar telah memengaruhi kualitas layanan, yang menyebabkan ketidakpuasan dan peringkat rendah. Faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna, kenyamanan pengguna, dan Niat Berkelanjutan, yang mengacu pada kemauan pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem, memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi. Kepuasan pengguna dan kemudahan sistem merupakan faktor penting bagi pengguna mobile banking saat bertransaksi online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Niat Berkelanjutan pengguna dalam menggunakan Livin by Mandiri untuk meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pengguna. dengan menggabungkan Model Konfirmasi Harapan (ECM) untuk memahami tingkat kepuasan pengguna.

Kata Kunci: perbankan seluler; Livin by Mandiri; Niat Berkelanjutan; ECM

ABSTRACT

The development of technology has driven progress in various fields such as education, economics, banking, and healthcare. Banking is an industry that has extensively utilized information technology to provide user satisfaction. With intense competitive pressure in the banking sector, companies are required to innovate and enhance their services to attract users. Livin by Mandiri, a mobile banking application by PT Bank Mandiri, has gained popularity among users since its launch in October 2021. However, user complaints post a major update have affected the quality of service, leading to dissatisfaction and low ratings. Factors affecting user experience, user convenience, and Continuance Intention, which refers to the willingness of users to continue using a system, play a crucial role in determining the success of an application. User satisfaction and ease of the system are essential factors for mobile banking users during online transactions. Research aims to analyze the factors affecting user Continuance Intention in using Livin by Mandiri to improve service quality and user loyalty. by incorporating the Expectation Confirmation Model (ECM) to understand users' satisfaction levels.

Keyword : *Mobile Banking; Livin by Mandiri; Continuance Intention; Expectation Confirmation Model (ECM)*

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	2
Lembar Pernyataan	3
PRAKATA.....	4
ABSTRAK	5
ABSTRACT.....	6
BAB I PENDAHULUAN	10
1.1 Latar belakang.....	10
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Bagan Keterkaitan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Studi Sebelumnya	13
2.2 Dasar Teori	18
2.2.1 Mobile Banking	18
2.2.2 Mandiri.....	18
2.2.3 Niat Keberlanjutan	18
2.2.4 Expectation Confirmation Model	19
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Metode penelitian	22
3.2 Tahapan Penelitian	22
3.3 Identifikasi Masalah	23
3.4 Studi Literatur	23
3.5 Persiapan Penelitian	23
3.5.1 Merancang Daftar Pertanyaan	23
3.5.2 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.5.3 Penentuan Metode Pengukuran	26

3.6 Pengumpulan Data	27
3.7 Pengolahan Data Kuesioner.....	27
3.7.1 Analisis Demografi	27
3.7.2 Analisis Outer Model	27
3.7.3 Analisis Inner Model	28
3.8 Interpretasi Hasil Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Demografi Responden	30
4.1.1 Jenis Kelamin.....	30
4.1.2 Usia	31
4.1.3 Intensitas Penggunaan Livin by Mandiri.....	31
4.2 Analisis Data.....	31
4.2.1 Evaluasi Outer model.....	32
4.2.2 Evaluasi Inner Model	39
4.2.3 Interpretasi Hasil Evaluasi Outer Model	41
4.2.4 Interpretasi Hasil Evaluasi Inner Model.....	42
4.3 Analisis Data Deskriptif	45
4.4 Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	47
Daftar Pustaka.....	46
Lampiran	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan	12
Gambar 2.1. Expectation Confirmation Model (ECM).....	20
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian	22
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	30
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Usia	31
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Intensitas Penggunaan Livin by Mandiri.....	31
Gambar 4.4 Diagram Model Penelitian	32
Gambar 4.5 Hasil Nilai Diagram Loading Factor	34
Gambar 4.6 Diagram Model Penelitian Baru.....	34
Gambar 4.7 Hasil Nilai Diagram Loading Factor Baru.....	36
Gambar 4.8 Tabel Frequency Intensitas Penggunaan	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian sebelumnya	15
Tabel 2.2 Tabel Pengembangan Hipotesis.....	22
Tabel 3.1 Pertanyaan Expectation Confirmation Model (ECM)	24
Tabel 3.2 Outer Model.....	28
Tabel 3.3 Inner Model.....	29
Tabel 4.1 Loading Factor	33
Tabel 4.2 Loading Factor Baru	35
Tabel 4.3 Average Variance Extracted (AVE)	36
Tabel 4.4 Fornell-lacker Criterion	37
Tabel 4.5 Cross Loading	38
Tabel 4.6 Composite Reliability	39
Tabel 4.7 Cronbach's Alpha	39
Tabel 4.8 R-Square	40
Tabel 4.9 Predictive Relevance	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis.....	41