

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI DI DKI JAKARTA

THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY, PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED USEFULNESS ON CUSTOMER SATISFCATION IN USING LIVIN' BY MANDIRI MOBILE BANKING APPLICATION IN DKI JAKARTA

Oleh

Riana Alni

2019410201

SKRIPSI

Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2023

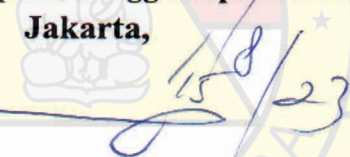
**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN
PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENGGUNA APLIKASI *MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI*
DI DKI JAKARTA**

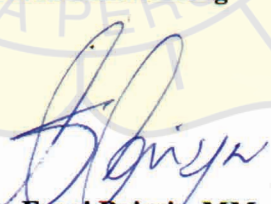
***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY PERCEIVED EASE OF USE AND
PERCEIVED USEFULNESS ON CUSTOMER SATISFCATION IN USING
LIVIN' BY MANDIRI MOBILE BANKING APPLICATION IN DKI
JAKARTA***

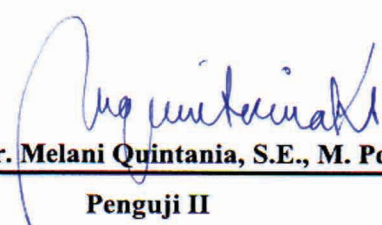
Oleh
Riana Alni
2019410201

SKRIPSI

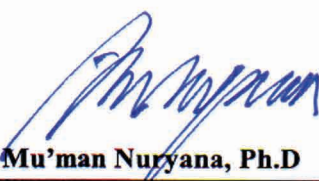
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada Telah Disetujui oleh Tim Penguji pada Tanggal seperti tertera dibawah ini
Jakarta,

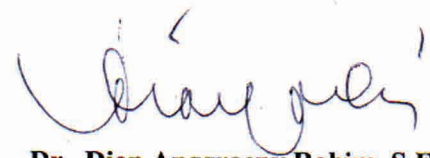

Dr. Firsan Nova
Dosen Pembimbing


Drs. Fauzi-Baisyir, MM
Penguji I


Dr. Melani Quintania, S.E., M. Pd
Penguji II


Dr. Firsan Nova
Penguji III


Mu'man Nuryana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riana Alni

NIM : 2019420201

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Pengaruh *E-Service Quality, Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi *Mobile Banking Livin'* by Mandiri di DKI Jakarta yang telah dibimbing oleh Bapak Dr. Firsan Nova adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 01 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan



Riana Alni

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* Livin' by Mandiri di DKI Jakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* Livin' by Mandiri di DKI Jakarta minimal 5 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus proporsi tak terduga. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi) dilakukan sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F dan secara parsial menggunakan uji T.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan uji F dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($178,337 > 2,70$). Sedangkan *e-service quality* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar ($6,020 > 1,984$), *perceived ease of use* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar ($3,432 > 1,984$) dan *perceived usefulness* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar ($6,306 > 1,984$).

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of E-Service Quality, Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Customer Satisfaction in Using Livin' by Mandiri Mobile Banking Application in DKI Jakarta. Data used Livin' by Mandiri Mobile Banking Application in DKI Jakarta at least within the last 1 months. Sampling was carried out using the unexpected proportion formula. The analytical tools used multiple linear regression, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test) are carried out as requirements that must be met in multiple linear regression analysis. Simultaneous hypothesis testing using the (F) test, partially using the (T) test.

The result of this study indicate that the variable E-Service Quality, Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness have a simultaneous effect on customer satisfaction, this evidenced by the F test with a value of $F_{count} > F_{table}$ ($178,337 > 2,70$). While e-service quality partially has an influence on customer satisfaction, this is proven by the T test with a value $cont\ T_{count} > T_{table}$ of ($6,020 > 1,984$), perceived ease of use partially has an influence on customer satisfaction, this is proven by the T test with a value $cont\ T_{count} > T_{table}$ of ($3,432 > 1,984$), and perceived usefulness partially has an influence on customer satisfaction, this is proven by the T test with a value $cont\ T_{count} > T_{table}$ of ($6,306 > 1,984$).

Keywords: E-Service Quality, Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI *MOBILE BANKING LIVIN’ BY MANDIRI* DI DKI JAKARTA”** sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada Jakarta Timur.

Penulis sangat menyadari bahwa proposal skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna karena mungkin banyak kekurangan dalam pembuatannya, sehingga penulis berharap kepada pembaca agar dapat memberi masukan serta masukannya.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta doa kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Firsan Nova, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah meluangkan waktu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Ibu Hermin Sirait, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing akademik.

5. Bapak/Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua saya tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa serta perhatiannya sepanjang waktu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada keluarga dan saudara saya yang telah mendukung dan memberikan dorongan kepada saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan saya, Dini Indriani dan Reisyia Dwi Safitri yang telah memberikan motivasi, semangat, dan dorongan kepada saya dan telah berjuang bersama-sama demi terselesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Penelitian Skripsi ini dibuat tidak luput dari kekurangan, sehingga dengan hati yang tulus penulis sangat berterima kasih apabila ada saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak dikemudian hari.

Jakarta, 01 Agustus 2023

Riana Alni

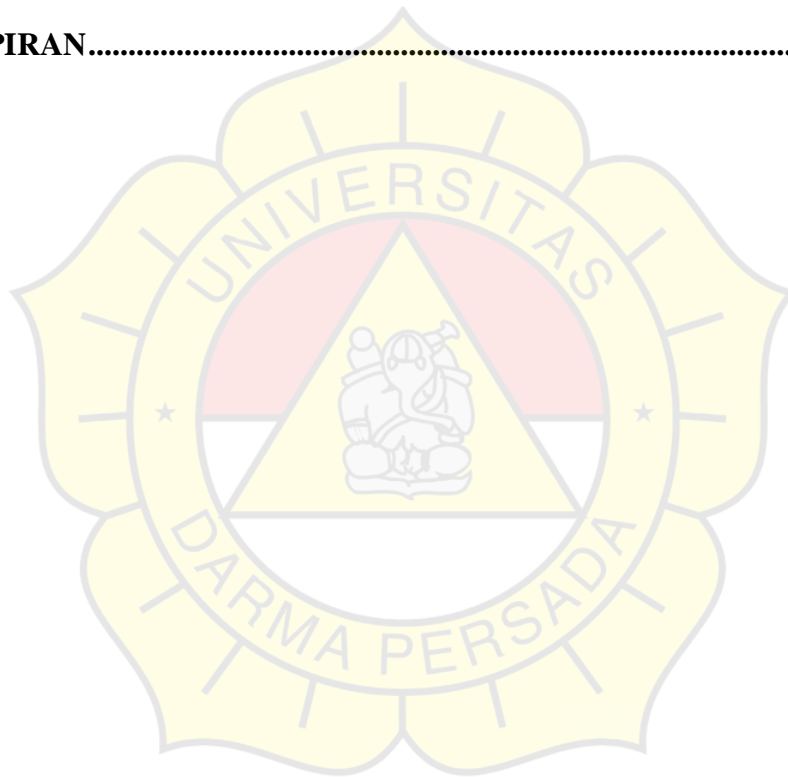
DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah.....	1
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	17
1.2.2 Pembatas Masalah	18
1.2.3 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kegunaan Penelitian	19
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Manajemen Pemasaran	21
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	27
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	29
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	33
2.1.5 <i>Perceived Ease of Use</i>	36

2.1.6	<i>Perceived Usefulness</i>	40
2.1.7	Kepuasan Pelanggan	43
2.2	Penelitian Terdahulu	51
2.3	Kerangka Pemikiran	61
2.4	Hipotesis Penelitian	64
BAB III	METODE PENELITIAN	66
3.1	Metode yang Digunakan	66
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	67
3.3	Operasional Variabel	67
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data	74
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	74
3.4.2	Cara Penentuan Data	75
3.5	Teknik Pengumpulan Data	78
3.5.1	Kuesioner	78
3.5.2	Studi Kepustakaan	80
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	80
3.6.1	Uji Keabsahan Data	80
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	82
3.6.3	Alat dan Analisis Data	86
3.6.4	Uji Hipotesis	91
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	93
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	93
4.1.1	Profil Livin' by Mandiri	93
4.2	Karakteristik Responden	97
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	97
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	98
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	99
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	99
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Tempat	100

4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	101
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama	102
4.2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Anda.....	103
4.2.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi yang.....	104
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	105
4.3.1	<i>E-Service Quality</i>	105
4.3.2	<i>Perceived Ease of Use</i>	117
4.3.3	<i>Perceived Usefulness</i>	126
4.3.4	Kepuasan Pelanggan.....	140
4.4	Uji Keabsahan Data	147
4.4.1	Uji Validitas.....	148
4.4.2	Uji Reliabilitas	149
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	151
4.5.1	Uji Normalitas	151
4.5.2	Uji Multikolinieritas	152
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	154
4.5.4	Uji Autokorelasi.....	155
4.6	Alat Analisis	156
4.6.1	Analisis Linier Berganda	156
4.6.2	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	158
4.6.3	Koefisien Korelasi (R).....	161
4.6.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	162
4.7	Uji Hipotesis	165
4.7.1	Uji Simultan (Uji F).....	165
4.7.2	Uji Parsial (Uji T)	166
4.8	Hasil Pembahasan	169
4.8.1	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X1), <i>Perceived Ease of Use</i> (X2), dan	169
4.8.2	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	170
4.8.3	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> (X2) Terhadap Kepuasan	170

4.8.4 Pengaruh Perceived Usefulness (X3) Terhadap Kepuasan	171
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	173
5.1 Kesimpulan	173
5.2 Saran	174
DAFTAR PUSTAKA	176
LAMPIRAN.....	182



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018 - 2022	3
Tabel 1. 2 Top Brand Award Kategori <i>Mobile banking</i> Tahun 2020 - 2023.....	5
Tabel 1. 3 Review Positif Pengguna Aplikasi <i>Liivn'</i> by Mandiri.....	10
Tabel 1. 4 Review Negatif Pengguna Aplikasi <i>Liivn'</i> by Mandiri	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	70
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	79
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi	90
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	98
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	99
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	100
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Domisili	101
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	102
Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Anda Menggunakan <i>Mobile Banking</i> <i>Liivn'</i> by Mandiri	103
Tabel 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan <i>Mobile Banking</i> <i>Liivn'</i> by Mandiri.....	104
Tabel 4. 9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Transaksi yang Paling Sering Digunakan	105
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap ESQ1	106

Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap ESQ2	106
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap ESQ3	107
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap ESQ4	108
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap ESQ5	109
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap ESQ6.....	109
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap ESQ7	110
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap ESQ8	111
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap ESQ9.....	112
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap ESQ10	112
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Terhadap ESQ11	113
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Terhadap ESQ12	114
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Terhadap ESQ13	115
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Terhadap ESQ14	115
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Terhadap ESQ15	116
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Terhadap PEOU1.....	117
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Terhadap PEOU2.....	118
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Terhadap PEOU3.....	119
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Terhadap PEOU4.....	119
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Terhadap PEOU5.....	120
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Terhadap PEOU6.....	121
Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Terhadap PEOU7.....	122
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Terhadap PEOU8.....	122
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Terhadap PEOU9.....	123

Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Terhadap PEOU10.....	124
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Terhadap PEOU11.....	125
Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Terhadap PEOU12.....	125
Tabel 4. 37 Tanggapan Responden Terhadap PU1	126
Tabel 4. 38 Tanggapan Responden Terhadap PU2.....	127
Tabel 4. 39 Tanggapan Responden Terhadap PU3.....	128
Tabel 4. 40 Tanggapan Responden Terhadap PU4.....	128
Tabel 4. 41 Tanggapan Responden Terhadap PU5.....	129
Tabel 4. 42 Tanggapan Responden Terhadap PU6.....	130
Tabel 4. 43 Tanggapan Responden Terhadap PU7.....	131
Tabel 4. 44 Tanggapan Responden Terhadap PU8.....	131
Tabel 4. 45 Tanggapan Responden Terhadap PU9.....	132
Tabel 4. 46 Tanggapan Responden Terhadap PU10.....	133
Tabel 4. 47 Tanggapan Responden Terhadap PU11.....	134
Tabel 4. 48 Tanggapan Responden Terhadap PU12.....	134
Tabel 4. 49 Tanggapan Responden Terhadap PU13.....	135
Tabel 4. 50 Tanggapan Responden Terhadap PU14.....	136
Tabel 4. 51 Tanggapan Responden Terhadap PU15.....	137
Tabel 4. 52 Tanggapan Responden Terhadap PU16.....	138
Tabel 4. 53 Tanggapan Responden Terhadap PU17.....	139
Tabel 4. 54 Tanggapan Responden Terhadap PU18.....	140
Tabel 4. 55 Tanggapan Responden Terhadap KP1	141
Tabel 4. 56 Tanggapan Responden Terhadap KP2.....	141

Tabel 4. 57 Tanggapan Responden Terhadap KP3.....	142
Tabel 4. 58 Tanggapan Responden Terhadap KP4.....	143
Tabel 4. 59 Tanggapan Responden Terhadap KP5.....	144
Tabel 4. 60 Tanggapan Responden Terhadap KP6.....	144
Tabel 4. 61 Tanggapan Responden Terhadap KP7.....	145
Tabel 4. 62 Tanggapan Responden Terhadap KP8.....	146
Tabel 4. 63 Tanggapan Responden Terhadap KP9.....	147
Tabel 4. 64 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	148
Tabel 4. 65 Hasil Uji Reliabilitas.....	150
Tabel 4. 66 Tabel Kolmogorov - Smirnov.....	151
Tabel 4. 67 Hasil Uji Multikolinieritas.....	153
Tabel 4. 68 Hasil Uji Autokorelasi.....	155
Tabel 4. 69 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	156
Tabel 4. 70 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	158
Tabel 4. 71 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	159
Tabel 4. 72 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	160
Tabel 4. 73 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	161
Tabel 4. 74 Hasil Koefisien Determinasi.....	162
Tabel 4. 75 Hasil Koefisien Determinasi Sederhana Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	163

Tabel 4. 76 Hasil Koefisien Determinasi Sederhana Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	164
Tabel 4. 77 Hasil Koefisien Determinasi Sederhana Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	164
Tabel 4. 78 Hasil Uji Parameter Uji F.....	165
Tabel 4. 79 Hasil Uji Parameter Uji T	166



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara dengan Pengguna Smartphone Terbanyak di Dunia.....	2
Gambar 1. 2 Layanan Digital Banking Paling Sering Digunakan	4
Gambar 1. 3 Logo Livin' by Mandiri	7
Gambar 1. 4 Rating Aplikasi Livin' by Mandiri	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	63
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian.....	65
Gambar 4. 1 Logo Bank Mandiri	94
Gambar 4. 2 Logo Livin' by Mandiri	94
Gambar 4. 3 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	152
Gambar 4. 4 <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	154

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	183
Lampiran 2 Tabulasi Pertanyaan Penyaring	191
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	194
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel E-Service Quality (X1).....	198
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Perceived Ease of Use (X2).....	202
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Perceived Usefulness (X3)	206
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	210
Lampiran 8 Nilai T Tabel.....	214
Lampiran 9 Nilai F Tabel.....	215
Lampiran 10 Nilai R Tabel	216
Lampiran 11 Tabel Durbin – Watson.....	217
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas E-Service Quality (X1).....	218
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Perceived Ease of Use (X2).....	220
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Perceived Usefulness (X3)	222
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	225
Lampiran 16 Hasil Uji Realiabilitas.....	233
Lampiran 17 Hasil Uji Asumsi Klasik	234
Lampiran 18 Hasil Alat Anlisis Data	236
Lampiran 19 Hasil Uji Hipotesis	239
Lampiran 20 Bukti Penyebaran Kuesioner	240
Lampiran 21 Review/Ulasan Pengguna Livin' by Mandiri.....	241

Lampiran 22 Catatan Konsultasi Skripsi..... 242
Lampiran 23 Daftar Riwayat Hidup..... 243

