



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI
GEN Z**

SKRIPSI

NAYAKA SHIDQI PUTERA HUTOMO 2210111225

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

2025



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI
GEN Z**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

NAYAKA SHIDQI PUTERA HUTOMO

2210111225

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Nayaka Shidqi Putera Hutomo
NIM : 2210111225

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Nayaka Shidqi Putera Hutomo

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Nayaka Shidqi Putera Hutomo
NIM	: 2210111225
Fakultas	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: S1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Kualitas Layanan Digital Terhadap
Loyalitas Pengguna Livin' By Mandiri Gen Z**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 16 Januari 2026

Yang menyatakan,



Nayaka Shidqi Putera Hutomo

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN,
DAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP LOYALITAS
PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI GEN Z**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NAYAKA SHIDQI PUTERA HUTOMO 2210111225

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 12 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



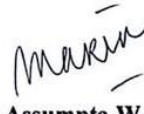
**Dra. Anastasia Bernadin Dwi Mardiatmi, M.M., CPM.
Ketua Penguji**



**Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.si.
Penguji I**




**Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan**



**Dr. Maria Assumpta W., S S., MBA., CWM.
Penguji II**



**Siti Hidayati, S.E., M.M.
Koordinator Program Studi**

Disahkan di: Jakarta
Pada tanggal: 12 Desember 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Jumat, tanggal 12 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Nayaka Shidqi Putera Hutomo

NIM : 2210111225

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

Analisis Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kualitas Layanan Digital Terhadap
Loyalitas Pengguna Livin' By Mandiri

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus / Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Anastasia Bernadin Dwi Mardiatmi, MM	Ketua	
2	Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si	Anggota I	
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 12 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

ANALYSIS OF PERCEIVED EASE OF USE, SECURITY, AND DIGITAL SERVICE QUALITY ON THE LOYALTY OF LIVIN' BY MANDIRI USERS AMONG GENERATION Z

By: Nayaka Shidqi Putera Hutomo

Abstract

Major changes in people's preferences and how they use financial services have been caused by digital transformation in the banking industry, especially among Generation Z, who are very familiar with technology. The purpose of this study is to determine the extent to which perceptions of convenience, security, and quality of digital services in the Livin' By Mandiri app influence their loyalty.

This study was conducted using quantitative methods through Google Form and involved one hundred people who met the criteria for active application use. To analyze the data, the Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method was used. The results showed that the security and quality of digital services did not have a direct impact on user loyalty; instead, the perception of ease of use had a positive and significant impact on user loyalty.

These results show that ease of use is more important and influential in fostering loyalty than security and digital service quality, which have been considered fundamental components of digital banking services. This research is expected to help the banking industry develop strategies to create digital services that are more suited to the demands of young customers.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Security, Digital Service Quality, User Loyalty*

ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI GEN Z

Oleh: Nayaka Shidqi Putera Hutomo

Abstrak

Perubahan besar dalam preferensi dan cara orang menggunakan layanan keuangan telah disebabkan oleh transformasi digital dalam industri perbankan, terutama di kalangan Generasi Z yang sangat terbiasa dengan teknologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar persepsi kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan digital di aplikasi Livin' By Mandiri memengaruhi loyalitas mereka.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif melalui *Google Form* dan melibatkan seratus orang yang memenuhi kriteria penggunaan aplikasi aktif. Untuk melakukan analisis data, metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kualitas layanan digital tidak berdampak secara langsung pada loyalitas pengguna; sebaliknya, persepsi kemudahan berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.

Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan lebih penting dan berpengaruh dalam menumbuhkan loyalitas daripada faktor keamanan dan kualitas layanan digital, yang telah dianggap sebagai komponen dasar dari layanan perbankan digital. Penelitian ini diharapkan dapat membantu industri perbankan mengembangkan strategi untuk membuat layanan digital yang lebih sesuai dengan permintaan pelanggan muda.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Digital, Loyalitas Pengguna.

PRA KATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini dengan baik dan tepat waktu. Proposal penelitian yang berjudul “Analisis Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Pengguna Livin’ by Mandiri Gen Z” disusun sebagai salah satu syarat dalam memenuhi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan, baik dari segi pengetahuan, pengalaman, maupun kemampuan penulis. Oleh karena itu, tersusunnya proposal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya. Penulis berharap proposal ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis sebagai bahan referensi dan pengembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang pemasaran dan layanan digital, maupun secara praktis bagi pihak-pihak terkait.

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi selama proses penyusunan proposal penelitian ini, antara lain:

1. Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
2. Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen,
3. Siti Hidayati, SE., MM., selaku Sekretaris Jurusan dan Kepala Program Studi Manajemen,
4. Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., CPM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan saran, dan motivasi selama 3,5 tahun berkuliah.
5. Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS, MBA, CWM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini,
6. Dra. Anastasia Bernadin Dwi Mardiaty, MM., selaku Ketua Penguji yang telah menguji, mengarahkan, dan memberi koreksi terhadap penelitian ini.
7. Dr. Alfatih Manggabarani, selaku Dosen Penguji 1 yang telah menguji, mengarahkan, dan memberikan koreksi terhadap penelitian ini.
8. Keluarga tercinta, Bapak Raditio Kuswardono Hutomo dan Ibu Dessy Karmilasari, beserta adik-adik penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan semangat tanpa henti,

9. Teman-teman WELL seperjuangan, yang selalu memberi bantuan dan motivasi dalam proses belajar selama masa perkuliahan, terima kasih banyak atas bantuannya selama ini.
10. Pasangan penulis yang selalu memberikan semangat dalam menyusun penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 24 Oktober 2025

Nayaka Shidqi Putera Hutomo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
PRA KATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 <i>Digital Marketing</i>	12
2.1.3 Perilaku Konsumen	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.5 Persepsi Kemudahan	16
2.1.6 Keamanan	18
2.1.7 Kualitas Layanan Digital	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Model Penelitian.....	32
2.3.1 Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Pengguna	32
2.3.2 Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna.....	32
2.3.3 Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Pengguna.....	33
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.1.1 Definisi Operasional	35
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	36
3.2 Populasi & Sampel	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41

3.3.1	Jenis Data.....	41
3.3.2	Sumber Data	41
3.3.3	Pengumpulan Data.....	42
3.4	Teknik Analisis Data.....	43
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	44
3.4.2	Teknik Analisis Inferensial	45
3.4.3	Uji Validitas	50
3.4.4	Uji Reliabilitas.....	50
3.4.5	Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	51
3.4.6	Uji <i>Q-Square</i>	52
3.4.7	Uji Hipotesis.....	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	56
4.2	Deskripsi Data Penelitian	57
4.2.1	Deskripsi Data Responden	58
4.2.2	Analisis Data Deskriptif	60
4.3	Analisis Data Inferensial	65
4.3.1	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	65
4.3.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
4.3.3	Uji Hipotesis.....	74
4.4	Pembahasan	75
4.4.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Pengguna	75
4.4.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna.....	77
4.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Pengguna	78
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Keterbatasan Penelitian	81
5.3	Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA.....	83
	RIWAYAT HIDUP.....	83
	LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Keluhan Nasabah di Platform Media Sosial	5
Tabel 2.	Data Transaksi Ilegal Dari Nasabah Livin' By Mandiri.....	7
Tabel 3.	Matriks Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.	Indikator Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 5.	Jumlah Penduduk Kota Jakarta	38
Tabel 6.	Perhitungan Rumus Proportionate untuk penentuan sampel.....	38
Tabel 7.	Penilaian Dengan Skala Likert.....	42
Tabel 8.	Butir Instrumen Penelitian	43
Tabel 9.	Interpretasi nilai indeks	45
Tabel 10.	Interpretasi Nilai Reliabilitas	51
Tabel 11.	Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kemudahan (X1).....	61
Tabel 12.	Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Keamanan (X2)	62
Tabel 13.	Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Digital (X3)	63
Tabel 14.	Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pengguna (Y).....	64
Tabel 15.	Nilai Outer Loading	67
Tabel 16.	Average Variance Extracted (AVE)	68
Tabel 17.	Cross Loading	69
Tabel 18.	Composite Reliability.....	70
Tabel 19.	Cronbach's Alpha	70
Tabel 20.	R-Square.....	72
Tabel 21.	Q-Square.....	73
Tabel 22.	Uji Bootstrapping	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Pengguna Internet Berdasarkan Tahun Lahir	2
Gambar 2.	Transaksi Perbankan Digital 2024.....	3
Gambar 3.	Survey Alasan Masyarakat Menggunakan Layanan Perbankan	4
Gambar 4.	Ancaman Digital di Indonesia Semester 1 Tahun 2025	6
Gambar 5.	Persebaran Pengguna M-Banking	8
Gambar 6.	Tampilan Gangguan Sistem Aplikasi Livin' By Mandiri	9
Gambar 7.	Model Penelitian	34
Gambar 8.	Langkah-Langkah SmartPLS	46
Gambar 9.	Inner Model	47
Gambar 10.	Outer Model	47
Gambar 11.	Diagram Jalur	48
Gambar 12.	Logo Livin' By Mandiri	56
Gambar 13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 15.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	60
Gambar 16.	Outer Model	66
Gambar 17.	Inner Model	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data
- Lampiran 3. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4. Analisis Data Deskriptif
- Lampiran 5. Output Outer Model SmartPLS 4.0
- Lampiran 6. Output Inner Model SmartPLS 4.0
- Lampiran 7. Output Analisis Data SmartPLS 4.0