



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LIVIN BY
MANDIRI KANTOR CABANG KEBON JERUK PERJUANGAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ZIDHAN NUR HIDAYAT

2310101030

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2026



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LIVIN BY
MANDIRI KANTOR CABANG KEBON JERUK PERJUANGAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya**

ZIDHAN NUR HIDAYAT

2310101030

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Zidhan Nur Hidayat

NIM : 2310101030

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

Jakarta, 21 Juni 2026

Yang Menyatakan,


METERAI
TEMPEL
Rp. 278AOX017337460
Zidhan Nur Hidayat

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

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

Nama : Zidhan Nur Hidayat
NIM : 2310101030
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Stu : D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LIVIN BY MANDIRI KANTOR CABANG KEBON JERUK PERJUANGAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir 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 : 21 Juni 2026

Yang menyatakan.

Zidhan Nur Hidayat

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LIVIN BY MANDIRI KANTOR CABANG KEBON JERUK PERJUANGAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Zidhan Nur Hidayat
2310101030

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 26 Juni 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Agus Kusmana, S.E., M.M
Ketua Penguji


Nurendah Shinta Rachmawati, SE., MBA
Penguji I


Jenli Gunardi Argo, SE., MM
Penguji II (Pembimbing)


Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM
Ketua Jurusan


Mira Rahmi, SE., MBA
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 2 Juli 2026

BERITA ACARA



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 GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Jumat, tanggal 26 Juni 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Zidhan Nur Hidayat

NIM : 2310101030

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Livin By Mandiri Kantor Cabang Kebon Jeruk
Perjuangan

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang-Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata⁸⁷
dan Nilai Huruf ..^A....

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Agus Kusmana, S.E., M.M	Ketua	
2	Nurendah Shinta Rachmati, S.E., M.B.A	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.	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, 26 Juni 2026

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Mira Rahmi, SE, MBA

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LIVIN BY MANDIRI KANTOR CABANG KEBON JERUK PERJUANGAN

Oleh:

Zidhan Nur Hidayat

ABSTRAK

Dengan bertumbuhnya teknologi informasi, bank menawarkan layanan digital yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi, salah satunya adalah aplikasi Livin yang dibuat oleh Bank Mandiri. Tingkat kepuasan nasabah dengan aplikasi Livin Mandiri di Bank Mandiri Cabang Jakarta Kebon Jeruk Perjuangan adalah objek penulisan ini. Metode kuantitatif deskriptif digunakan, dan data dikumpulkan melalui kuesioner kepada empat puluh pengguna Livin Mandiri yang dipilih melalui metode *sampling purposive*. Untuk mencari tingkat kepuasan nasabah, nilai rata-rata (*mean*) digunakan untuk menghitung data. Hasil laporan menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berada dalam kategori "sangat puas", dengan skor rata-rata 4,57. Tingkat kepuasan yang sangat baik ini disebabkan dari kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, keamanan sistem, dan beraneka fitur yang tersedia. Hasil laporan ini menunjukkan bahwa aplikasi Livin Mandiri mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam hal perbankan digital.

Kata Kunci: kepuasan nasabah, *mobile banking*, Livin' by Mandiri, perbankan digital.

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AMONG LIVIN' BY
MANDIRI USERS AT BANK MANDIRI KEBON JERUK
PERJUANGAN BRANCH OFFICE***

By:

Zidhan Nur Hidayat

ABSTRACT

With the advancement of information technology, banks provide digital services to facilitate consumers in transacting, one of which is the Livin application produced by Bank Mandiri. This research is titled the level of customer satisfaction of Livin Mandiri application at Bank Mandiri Branch Jakarta Kebon Jeruk Perjuangan. The method employed is descriptive quantitative, the data collection is done by questionnaire to forty Livin Mandiri consumers selected by purposive sample. The data was calculated by mean value to find the level of customer satisfaction. Report results show that customer satisfaction falls in the “very satisfied” category with an average score of 4.57. The high degree of satisfaction is explained by the simplicity of the application, the quickness of access, the security of the system and the availability of a variety of features. The results of this analysis show that the Livin Mandiri application can satisfy the demands and wants of clients related to digital banking.

Keywords: customer satisfaction, mobile banking, Livin' by Mandiri, digital banking.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Livin' by Mandiri pada Bank Mandiri KC Kebon Jeruk Perjuangan.”

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Mira Rahmi, S.E., MBA. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama masa perkuliahan.
5. Keluarga, orang terdekat, dan teman-teman serta semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan referensi dalam bidang perbankan dan keuangan.

Jakarta, 21 Juni 2026

Zidhan Nur Hidayat

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar belakang.....	1
I.2. Tujuan	4
I.3. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1. Pengertian Bank.....	6
II.2. Pengertian Sistem Informasi Keuangan	12
II.2.1 <i>Mobile Banking</i>	14
II.3. Pengertian Kepuasan Nasabah	14
II.3.1. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	15
II.3.2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	16
BAB III METODE PENULISAN	18
III.1. Pengumpulan Data dan Informasi	18
III.1.1 Objek	18
III.1.2 Sumber Data.....	19
III.1.3 Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	20

III.2.	Teknik Penulisan	23
BAB IV PEMBAHASAN.....		24
IV.1.	Penerapan Penggunaan Aplikasi Livin By Mandiri	24
IV.1.1	Fitur-Fitur Aplikasi Livin By Mandiri	25
IV.1.2	Langkah – Langkah Penggunaan	28
IV.2	Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Livin By Mandiri KC Jakarta Kebon Jeruk Perjuangan	34
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		39
V.1	Simpulan	39
V.2	Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....		41
RIWAYAT HIDUP.....		43
LAMPIRAN.....		44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pengguna Livin Skala Nasional.....	2
Tabel 2. Penentuan Skor Jawaban	21
Tabel 3. Interval dan Kategori Kepuasan Nasabah	35
Tabel 4 Daftar Pertanyaan Berdasarkan Aspek	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Awal Aplikasi Livin By Mandiri	26
Gambar 2. Tampilan Beranda Aplikasi Livin By Mandiri	27
Gambar 3. Tampilan Cek Saldo	29
Gambar 4. Transfer Antar Bank	30
Gambar 5. Top up.....	31
Gambar 6. Pembayaran Akun virtual	32
Gambar 7. Pengisian Saldo Kartu Akun virtual	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pengesahan Judul dan Kartu Monitoring