

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *TRUST*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI
PENGUNA APLIKASI *LIVIN BY MANDIRI***

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Manuel Sendona
No.Mhs. 111801225

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *TRUST*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI
PENGUNA APLIKASI *LIVIN BY MANDIRI***

Diajukan oleh

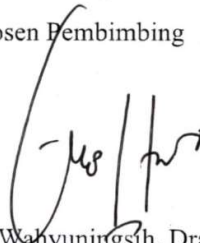
Manuel Sendona

No. Mhs. 111801225

Yogyakarta, 23 Desember 2024

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Tri Harsini Wahyuningsih, Dra., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *TRUST* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI PENGUNA APLIKASI *LIVIN BY MANDIRI*

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 15 Jan 2025

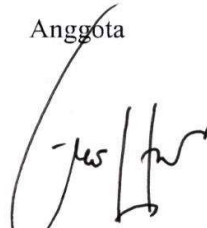
Yang terdiri atas :

Ketua



Nur Rokhman, S.E., M.Si

Anggota



Tri Harsini Wahyuningsih, Dra., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan skripsi saya yang berjudul:

"Pengaruh *Customer Experience* dan *Trust* terhadap kepuasan Nasabah pengguna aplikasi *livin' by Mandiri*" dan diuji pada tanggal 15 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil tanpa cara menyebutkan nama penulis dan tahun sebagai bagian dari pengakuan akademis dari penulis lain, yang seolah-olah saya sebut sebagai tulisan saya sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya yang diajukan sebagai hasil karya saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menjiplak atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 15 Januari 2025

Yang bertanda tangan,



Manuel Sendona

Saksi 1, sebagai pembimbing merangkap sebagai anggota penguji:

Dra. Tri Harsini Wahyuningsih, M.Si

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi:

Nur Rokhman, S.E., M.Si

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang memberikan hikmat dan petunjuk dalam menyelesaikan permasalahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak (Mathius Payung S), Ibu (Agata Liku M), Kakak (Iwanatha S, Ima nata, Yuspina R, Robinson.S), Adik (Ratu Adzilia S) yang tak henti-hentinya memberikan dukungan baik material maupun spritual.
3. Teman-teman Kontrakan (Alfian, Maigil, Tomi, Adit, Galih) yang memberikan support dalam pengerjaan skripsi.
4. Teman-teman Gereja GKI Gejayan yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.
5. Aplikasi Sosial Media seperti *Instagram*, *WhatsApp*, *Facebook* yang telah membantu dalam penyebaran kuesioner.
6. Teman-teman relasi yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyebarkan kuesioner

MOTTO

“Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan
dan bukan untuk manusia.”

-Kolose 3:23-

“Perubahan terkadang terasa sulit, namun perubahan juga membawa peluang untuk
permulaan baru dan berkembang”

-Penulis-

“It's gonna happen just let the Waymaker through”

-Elevation Worship-

"There's always something to be grateful for, even in the madness."

-Natalie Layne-

“Jangan pernah menyerah pada mimpimu, impian dapat menjadi kenyataan jika Anda
mempercayainya dengan sepenuh hati.”

-Walt Disney-

KATA PENGANTAR

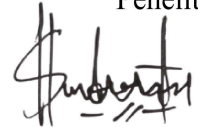
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya, sehingga skripsi dengan judul Pengaruh *Customer experience* dan *Trust* terhadap kepuasan Nasabah Bank Mandiri pengguna aplikasi *livin by* Mandiri ini ditunjukkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik program studi strata satu pada jurusan Manajemen di STIM YKPN Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi, yaitu kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas ijin dan berkat-Nya laporan ini dapat terselesaikan tepat waktunya.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si selaku ketua STIM YKPN Yogyakarta.
3. Ibu Tri Harsini Wahyuningsih, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing saat melakukan penelitian pada Nasabah Bank Mandiri Pengguna Aplikasi *Livin, By* Mandiri yang telah memberikan izin untuk mengambil topik penelitian ini.
4. Bapak Nur Rokhman, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, masukan, dan kritik membangun dalam proses penyelesaian laporan ini.
5. Bapak, Ibu. Kakak, dan Adik yang tak henti-hentinya memberikan dukungan baik material maupun spritual.
6. Teman-teman seperjuangan yang memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi.
7. Teman-teman yang membantu dalam penyebaran kuesioner pada Nasabah Bank Mandiri Pengguna Aplikasi *Livin, By* Mandiri
8. Nasabah Bank Mandiri Pengguna Aplikasi *Livin' by* Mandiri yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan, namun dengan adanya penelitian skripsi ini maka akan memberikan manfaat kepada pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 15 Januari 2025

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Sendona', written in a cursive style.

Manuel Sendona

ABSTRAK

Manajemen yang efektif dalam era perbankan digital harus berfokus pada peningkatan pengalaman pelanggan dan kepercayaan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Pengalaman pelanggan (*customer experience*) yang positif dan tingkat kepercayaan (*trust*) yang tinggi terhadap layanan digital menjadi kunci dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience* dan *trust* terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 233 responden, yaitu nasabah Bank Mandiri yang menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri* selama minimal enam bulan dan melakukan transaksi minimal empat kali setiap bulan. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Setelah melalui uji instrumen, uji asumsi dasar, dan uji asumsi klasik, semua variabel dan item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel untuk penelitian. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji t, ditemukan bahwa *customer experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, *trust* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya pengalaman pelanggan dan kepercayaan dalam membangun kepuasan nasabah. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi manajemen pemasaran berbasis digital di sektor perbankan.

Kata kunci: Pengalaman pelanggan, kepercayaan, kepuasan nasabah, *Livin' by Mandiri*, perbankan digital.

ABSTRACT

Effective management in the digital banking era must focus on enhancing customer experience and trust to achieve customer satisfaction. Positive customer experiences and high levels of trust in digital services are key to maintaining customer loyalty. This study aims to examine the influence of customer experience and trust on the satisfaction of users of the Livin' by Mandiri application. The research employs a quantitative approach, with a sample of 233 respondents consisting of Bank Mandiri customers who have been using the Livin' by Mandiri application for at least six months and conducting a minimum of four transactions per month. The sample was selected using a purposive sampling technique. After conducting instrument testing, basic assumption tests, and classical assumption tests, all variables and statement items were found to be valid and reliable for the study. Based on multiple linear regression and t-tests, it was found that customer experience has a positive and significant effect on customer satisfaction. Additionally, trust also positively and significantly affects customer satisfaction. The results of this study highlight the importance of customer experience and trust in building customer satisfaction. This research contributes to the development of digital marketing management strategies in the banking sector.

Keywords: *Customer experience, trust, customer satisfaction, Livin' by Mandiri, digital banking.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
A. Kepuasan Nasabah	6
B. <i>Customer Experience</i>	7
C. <i>Trust</i>	9
D. Penelitian Terdahulu	11
E. Keterkaitan Antar Variabel	13
BAB III	16
METODOLOGI PENELITIAN	16
A. Definisi Konsep	16
B. Definisi Operasional	16
C. Jenis Penelitian	17
D. Subjek Dan Objek Penelitian	18
E. Metode Pengambilan Sampel	18
F. Metode Pengumpulan Data	19

G. Metode Analisis Data.....	20
BAB IV	24
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	24
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	24
B. Distribusi Kuesioner	26
C. Karakteristik Responden.....	27
D. Analisis Data.....	30
BAB V	42
PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	42
Daftar Pustaka	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	27
Tabel 4. 2 Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel	30
Tabel 4. 3 Uji Validitas.....	30
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	33
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolineritas	34
Tabel 4. 7 Uji Heteroskedastisitas	35
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	36
Tabel 4. 9 Hasil uji <i>goodness of fit</i>	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Manfaat Kepuasan Pelanggan/ Nasabah	6
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	14
Gambar 4. 1 Logo Bank Mandiri.....	24
Gambar 4. 2 Logo <i>Living By</i> Mandiri.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner Penelitian.....	46
Lampiran 2 Hasil uji	49
Lampiran 2. 1 Uji validitas	49
Lampiran 2. 2 Uji reliabilitas	52
Lampiran 2. 3 Uji normalitas	53
Lampiran 2. 4 Uji multikoleniaritas.....	53
Lampiran 2. 5 Uji heteroskedatistas.....	54
Lampiran 2. 6 Uji regresi linear berganda Dan Uji Hipotesis (Uji T)	54
Lampiran 2. 7 Uji F <i>goodness of fit</i>	54
Lampiran 2. 8 Uji koefisien determinasi (R^2)	54
Lampiran 3 Data Responden.....	55
Lampiran 4 Poster Penyebaran kuesioner.....	71