

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SISTEM
INFORMASI DAN PENGETAHUAN TERHADAP
EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI LIVIN BY
MANDIRI**

(Studi Pada Nasabah Bank Mandiri KCP Di Daerah Jakarta Kuningan)

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh:

Randy Ardhi Noval

NPM. 191003622010769

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SISTEM INFORMASI
DAN PENGETAHUAN TERHADAP EFEKTIVITAS
PENERAPAN APLIKASI LIVIN BY MANDIRI**

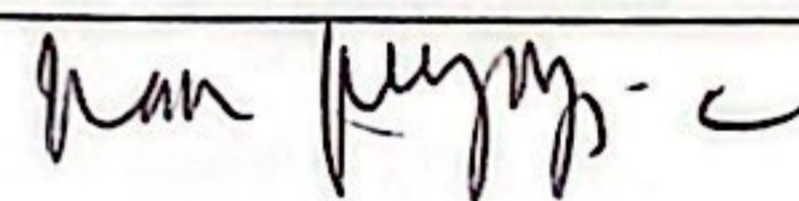
(Studi Pada Nasabah Bank Mandiri KCP Di Daerah Jakarta Kuningan)

Dipersiapkan dan disusun oleh

Randy Ardhi Noval
NPM. 191003622010769

Telah Disetujui Pembimbing
Pada Tanggal

Penguji 1



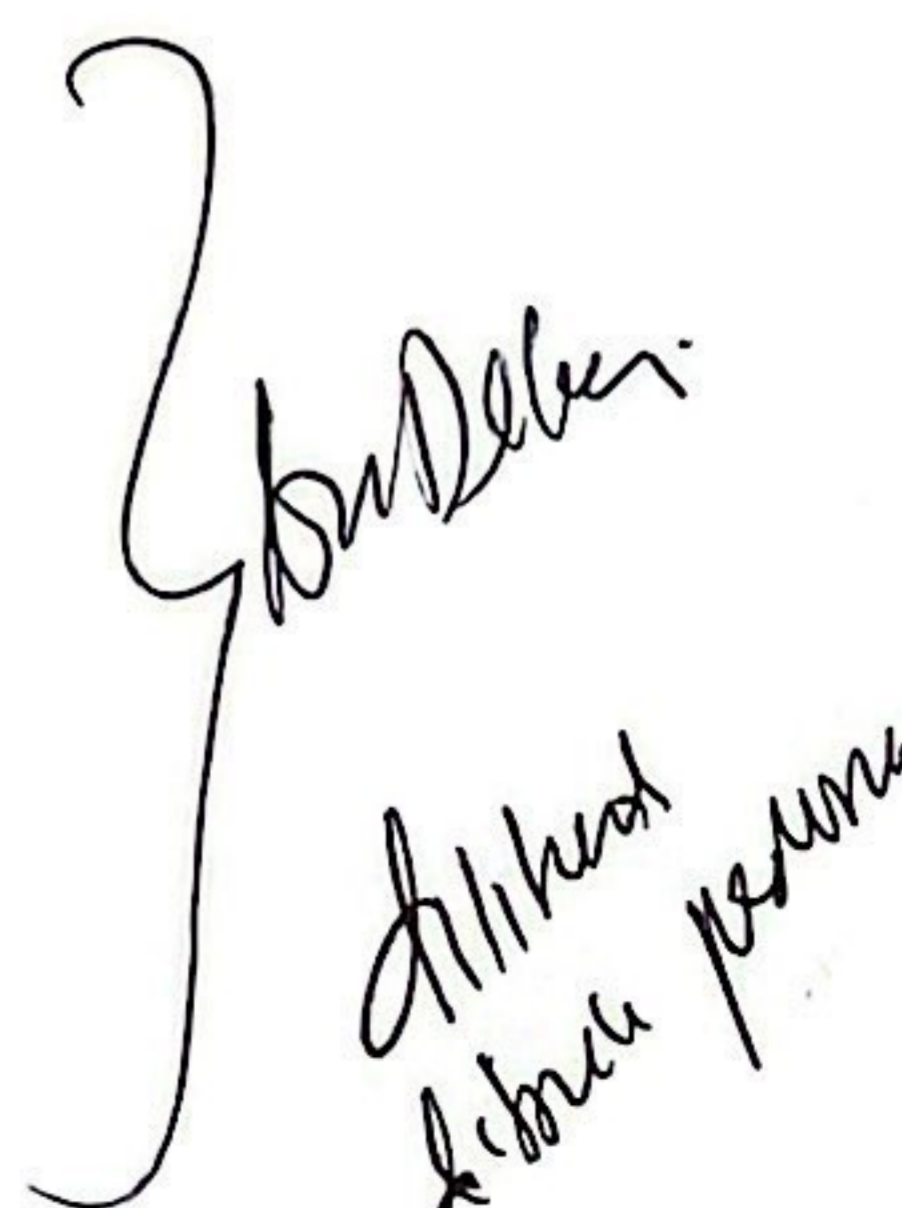
Pembimbing

Penguji 2

Drs. Setyobudi, SE., MM., AKT.
NRP. 111.3119

Semarang,
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Ketua Program Studi Akuntansi

Dra. C. Sri Hariyanti, SE., M.Si., Ak. CA
NRP. 111.365



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sukses adalah guru yang buruk. Sukses menggoda orang yang tekun berpikir bahwa mereka tidak bisa gagal.” – Bill Gates

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa dan dukungan. Semoga hasil ini bisa menjadi kebanggaan untuk kedua orang tua saya.**
- 2. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan.**
- 3. Seluruh sahabat dan teman - teman seperjuangan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang**
- 4. Untuk saudara - saudaraku tersayang**

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Sistem Informasi, dan Pengetahuan Terhadap Efektivitas Penerapan Aplikasi Livin By Mandiri (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri KCP di Daerah Jakarta Kuningan)

Title : The Influence of Service Quality, Information Systems, and Knowledge on the Effectiveness of Livin By Mandiri Application Implementation (Study on Bank Mandiri KCP Customers in the Jakarta Kuningan Area)

Nama : Randy Ardhi Noval

NPM : 191003622010769

keku miring

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, sistem informasi dan pengetahuan terhadap efektivitas penerapan Aplikasi Livin By Mandiri. Populasi yang digunakan adalah nasabah pada Bank Mandiri yang memakai Aplikasi Livin By Mandiri yang jumlahnya 35.882, kemudian diambil jumlah sampel sebesar 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dengan metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner online dan data sekunder dari jurnal, studi kepustakaan yang diambil secara online. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square*. Hasil uji hipotesis diperoleh bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas penerapan Aplikasi Livin By Mandiri, Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas penerapan Aplikasi Livin By Mandiri, dan Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas penerapan Aplikasi Livin By Mandiri.

Kata Kunci : Efektivitas, Kualitas Layanan, Sistem Informasi, Pengetahuan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Sistem Informasi Dan Pengetahuan Terhadap Efektivitas Penerapan Aplikasi Livin By Mandiri (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri KCP di Daerah Jakarta Kuningan)”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai dari perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nurchayati, SE.,MM.,AK.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs. Setyobudi, SE., MM., Akt, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekoomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga s ini bermanfaat, secara teoritis dan praktis.

Semarang, 9 September 2023

Penulis

Randy Ardhi Noval

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1. Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-6
1.3 Pertanyaan Penelitian	I-6
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Kegunaan Penelitian.....	I-7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1. Telaah Teori.....	II-1
2.1.1 Efektivitas	II-1
2.1.2 Kualitas Layanan	II-3
2.1.3 Sistem Informasi	II-4
2.1.4 Pengetahuan	II-8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	II-11
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis.....	II-17
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Efektivitas Penerapan Aplikasi Livin By Mandiri.....	II-17
2.3.2 Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Penerapan Aplikasi Livin By Mandiri	II-18
2.3.3 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Efektivitas Penerapan Aplikasi Livin By Mandiri	II-18
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1. Populasi dan Sampel.....	III-1
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-2
3.2.1. Variabel Dependen (Endogen).....	III-2

3.2.2. Variabel Independen (Eksogen).....	III-3
3.3. Metode Pengumpulan Data	III-6
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	III-7
3.4.1. Uji Validitas.....	III-7
3.4.2. Uji Reliabilitas	III-8
3.5 Deskriptif dan Analisis Hasil Penelitian.....	III-8
3.5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	III-8
3.5.2 Analisis Hasil Penelitian.....	III-8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1. Analisis Deskriptif.....	IV-1
4.1.1 Deskriptif Responden.....	IV-1
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	IV-3
4.2.1 Uji Instrumen Data.....	IV-3
4.2.2 Analisis Uji Validitas	IV-5
4.2.3 Analisis Uji Realibilitas	IV-7
4.2.4 Model Struktural (Inner Model)	IV-8
4.2.5. Analisis Uji Hipotesis (Resampling Bootstraping).....	IV-10
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1. Simpulan.....	V-1
5.2. Saran	V-2
Daftar Pustaka	48
DAFTAR LAMPIRAN.....	51