

# **Analisis Layanan Aplikasi Livin' By Mandiri Menggunakan Framework ITIL V3 Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna**

**Teguh Dwi Saputro<sup>1\*</sup>, Galang Khairi Imawan Tolinggi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Teknik, Sistem Informasi, Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[teguh\\_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id](mailto:teguh_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id), <sup>2</sup>[galang\\_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id](mailto:galang_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id)

(\*Email Corresponding Author: [teguh\\_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id](mailto:teguh_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id))

Received: 28 Mei 2025 | Revision: 2 Juni 2025 | Accepted: 5 Juni 2025

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Livin' by Mandiri dengan menerapkan kerangka kerja ITIL V3 sebagai upaya meningkatkan kepuasan pengguna. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pengumpulan data dengan kuesioner yang mencakup lima domain ITIL V3, yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima domain tersebut berada pada tingkat kematangan "Defined" (Level 3) dengan rata-rata skor 3,25. Temuan ini mengidentifikasi keunggulan aplikasi dalam hal stabilitas layanan dan efisiensi proses transaksi, serta aspek yang memerlukan pengembangan lebih lanjut seperti pengalaman pengguna dan desain antarmuka. Penelitian ini memberikan masukan berharga bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan digital Livin' by Mandiri sehingga dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** ITIL V3, Livin' by Mandiri, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Tingkat Kematangan.

## **Abstract**

*This study aims to analyze the service quality of the Livin' by Mandiri application by applying the ITIL V3 framework to enhance user satisfaction. The research employs a quantitative approach, gathering data through questionnaires covering the five domains of ITIL V3: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, and Continual Service Improvement. The results indicate that all five domains are at the "Defined" maturity level (Level 3), with an average score of 3.25. These findings highlight the application's strengths in service stability and transaction efficiency, as well as areas for improvement, such as user experience and interface design. This study provides valuable insights for application developers to optimize the service quality of Livin' by Mandiri, aiming to enhance user experience and satisfaction.*

**Keywords:** ITIL V3, Livin' by Mandiri, User Satisfaction, Service Quality, Maturity Level.

## **1. PENDAHULUAN**

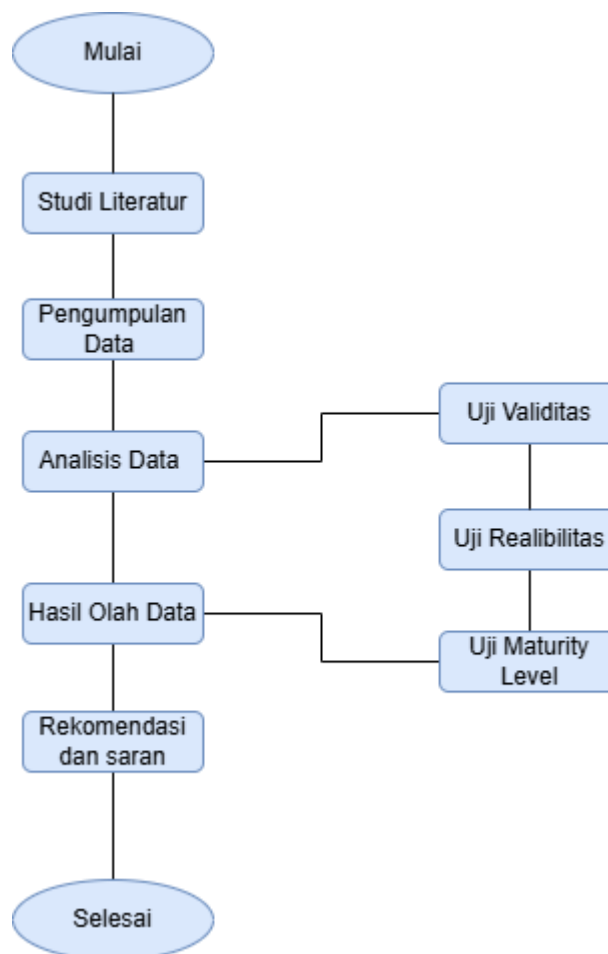
Pada era digital saat ini, aplikasi perbankan telah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat, termasuk di Indonesia. Salah satu aplikasi m-banking yang banyak digunakan adalah Livin' by Mandiri, yang menawarkan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi. Namun, meskipun aplikasi ini menyediakan banyak fitur, umpan balik pengguna menunjukkan adanya kelemahan dalam pengalaman penggunaan dan kualitas layanan. Hal ini berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Masalah ini penting untuk diperhatikan, mengingat kepuasan pengguna memiliki peran besar dalam membangun loyalitas serta keberlanjutan penggunaan layanan di masa mendatang [1][2]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menerapkan kerangka kerja ITIL V3 untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi Livin' by Mandiri, dengan harapan dapat mengoptimalkan pengalaman pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji kepuasan pengguna aplikasi dengan pendekatan yang berbeda-beda. Misalnya, Prayogi *et al.* menggunakan metode PIECES untuk mengevaluasi aplikasi M-BCA dan menekankan pentingnya analisis kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna [3]. Selanjutnya, Devi *et al.* menggarisbawahi bagaimana ulasan pengguna dapat menjadi masukan penting untuk perbaikan layanan [4]. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani dan Afriyansyah serta Yuwono *et al.* menekankan peran desain antarmuka pengguna (*user interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*user experience/UX*) dalam meningkatkan kepuasan [5][6]. Selain itu, analisis perilaku konsumen dalam penggunaan aplikasi mobile banking oleh Faizal *et al.* menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap manfaat aplikasi memengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri [7]. Penelitian lain dari Budiman *et al.* juga mengungkapkan pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna di berbagai sektor [8]. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan terkait penerapan ITIL V3 dalam menganalisis pengalaman layanan aplikasi m-banking, yang belum banyak dieksplorasi sebelumnya. Penelitian ini bertujuan melakukan analisis mendalam terhadap layanan aplikasi

Living by Mandiri dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan baru yang bermanfaat bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas tema serupa dalam konteks aplikasi mobile banking di Indonesia

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang kami gunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kuantitatif dengan cara pengumpulan data dengan menggunakan Kuesioner. Berikut struktur dari Metode Penelitian:



**Gambar 1.** Struktur Metode Penelitian

### 2.1 Studi Literatur

Studi Literatur ini di disusun untuk mendukung penelitian terkait penerapan dari Framework ITIL V3 dalam analisis layanan aplikasi digital *Living by Mandiri*. Data yang ada pada penelitian ini adalah survei kepuasan pelanggan terhadap aplikasi digital *Living by Mandiri*. Pendekatan ini didukung oleh referensi dari jurnal ilmiah dan penelitian terdahulu terkait tingkat kepuasan pelanggan pada layanan digital.

### 2.2 Pengumpulan Data

Pada tahap ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara membuat kuesioner. Di dalam kuesioner terdapat beberapa pertanyaan mengenai 5 domain dalam ITIL V3 yang dimana pertanyaannya sesuai dengan 5 domain yang ada. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menguji seberapa puas pengguna terhadap aplikasi digital *Living by Mandiri*. Kuesioner pada penelitian ini dibuat melalui Google Form, yang dimana akan dibagi secara online untuk mengisi kuesionernya. Berikut ini instrumen penelitian yang mencakup 5 Domain pada ITIL V3:

Tabel 1. Instrument Penelitian

No	Element	Instrument	Pertanyaan
1.	Strategi Layanan	<p>Aplikasi Livin by Mandiri mampu memenuhi kebutuhan keuangan pengguna sehari-hari secara konsisten.</p> <p>Fitur-fitur yang tersedia memberikan kontribusi nyata terhadap pengalaman layanan perbankan digital.</p> <p>Strategi layanan yang diterapkan mendukung kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pengguna</p>	<p>Seberapa baik aplikasi Livin by Mandiri dalam memenuhi kebutuhan keuangan Anda sehari-hari?</p> <p>Seberapa baik aplikasi Livin by Mandiri dalam memenuhi kebutuhan keuangan Anda sehari-hari?</p> <p>Bagaimana pendapat Anda tentang kontribusi Livin by Mandiri terhadap pengalaman perbankan Anda?</p>
2.	Desain Layanan	<p>Tampilan visual aplikasi Livin by Mandiri menarik, modern, dan konsisten di seluruh halaman.</p> <p>Navigasi antar fitur mudah dilakukan dan memberikan pengalaman pengguna yang nyaman.</p> <p>Desain layanan mendukung efektivitas dalam memenuhi kebutuhan transaksi pengguna.</p>	<p>Bagaimana penilaian Anda terhadap tampilan visual Livin by Mandiri?</p> <p>Seberapa mudah Anda menjelajahi berbagai fitur dalam Livin by Mandiri?</p> <p>Apakah Anda merasa aplikasi ini efektif untuk memenuhi kebutuhan transaksi Anda?</p>
3.	Transisi Layanan	<p>Informasi yang diberikan saat pembaruan aplikasi Livin by Mandiri disampaikan dengan jelas dan membantu pengguna.</p> <p>Proses pembaruan aplikasi dilakukan secara transparan dan mudah dipahami.</p> <p>Pengguna dapat dengan mudah menyesuaikan diri terhadap perubahan dan fitur baru yang ditambahkan.</p>	<p>Apakah informasi yang diberikan saat pembaruan aplikasi cukup membantu Anda?</p> <p>Bagaimana pendapat Anda tentang kejelasan dalam proses pembaruan aplikasi Livin by Mandiri?</p> <p>Seberapa mudah Anda menyesuaikan diri dengan fitur baru yang ditambahkan dalam aplikasi?</p>
4.	Operasi Layanan	<p>Aplikasi Livin by Mandiri memberikan layanan yang stabil dengan gangguan seminimal mungkin.</p> <p>Proses transaksi seperti pengiriman uang dan pembayaran berjalan efisien dan cepat.</p>	<p>Apakah Anda mengalami frekuensi gangguan saat menggunakan aplikasi Livin by Mandiri?</p> <p>Seberapa efisien proses transaksi, seperti pengiriman uang dan pembayaran, di aplikasi ini?</p>

		Tim dukungan teknis memberikan respons yang memadai dan membantu saat terjadi masalah.	Apakah Anda puas dengan respons yang diberikan oleh tim dukungan saat menghadapi masalah teknis?
5.	Pemantauan & Peningkatan Layanan	Aplikasi Livin by Mandiri secara berkala memberikan pembaruan layanan yang meningkatkan pengalaman pengguna.	Apakah Anda merasa aplikasi Livin by Mandiri memberikan pembaruan yang bermanfaat? Sebagai pengguna, sejauh mana Anda merasa terlibat dalam pengembangan aplikasi ini?
		Pengguna merasa dilibatkan atau diperhatikan dalam proses pengembangan aplikasi.	Apakah Anda puas dengan kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi?
		Kualitas layanan yang diberikan terus dipantau dan ditingkatkan secara berkelanjutan.	

Tabel 2. Skala Linkert

Skala	Skor
<b>SB (Sangat Baik)</b>	4
<b>B (Baik)</b>	3
<b>CB (Cukup Baik)</b>	2
<b>KB (Kurang Baik)</b>	1

### 2.3 Analisis Data

Tahap ini merupakan inti dari penelitian, di mana data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis untuk menjawab tujuan penelitian. Dalam proses ini, terdapat beberapa langkah utama yang dilakukan:

#### 2.3.1. Uji Validitas

Dalam pelaksanaannya, peneliti harus mengikuti syarat dan prosedur yang tepat dalam menguji validitas agar hasil penelitian dapat dipercaya dan relevan. Pengujian validitas yang komprehensif akan menghasilkan instrumen yang tidak hanya valid, tetapi juga dapat digunakan secara andal untuk keperluan di masa mendatang [9]. Validitas dalam pengujian sering kali ditentukan melalui koefisien korelasi. Sebagai contoh, jika nilai r-hitung dari suatu instrumen lebih besar daripada r-tabel, maka instrumen tersebut dianggap valid [10][11]. Secara umum, ketika koefisien korelasi produk momen mencapai lebih dari 0,3, instrumen tersebut dinilai valid, yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara pengukuran yang dilakukan [11].

#### 2.3.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah salah satu metode statistika yang berfungsi untuk menilai tingkat konsistensi dan stabilitas sebuah instrumen pengukuran. Dalam penelitian kuantitatif, pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur mampu menghasilkan data yang konsisten saat pengukuran dilakukan secara berulang. Salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah koefisien Cronbach's Alpha, yang memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6, seperti yang dijelaskan oleh Sjafrizal et al. [12] dan Anaya & Desiana [13]. Selain itu, perangkat lunak seperti SPSS sering dimanfaatkan untuk mempermudah proses perhitungan dan analisis hasil pengujian reliabilitas, sebagaimana disebutkan oleh Anaya & Desiana [13] dan Nurhayati et al. [14].

### 2.3.3. Uji Tingkat Kematangan (Maturity Level)

Model tingkat kematangan merupakan kerangka kerja yang terstruktur, dirancang untuk mengevaluasi perkembangan serta peningkatan proses, sistem, atau kapabilitas suatu organisasi melalui tahapan-tahapan tertentu. Model ini membantu organisasi dalam menilai posisi saat ini sekaligus mengidentifikasi langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan proses tersebut. Umumnya, tingkat kematangan mengklasifikasikan organisasi dari kondisi awal yang tidak terorganisir hingga mencapai tahap yang lebih maju dan teroptimasi, mencerminkan proses pertumbuhan yang berkesinambungan serta peningkatan kapasitas [15].

Salah satu model kematangan yang paling terkenal adalah Capability Maturity Model Integration (CMMI), yang membagi kematangan organisasi ke dalam lima tingkat: *Initial*, *Repeatable*, *Defined*, *Managed*, dan *Optimized* [15]. Model kematangan ini berperan sebagai panduan strategis bagi organisasi dalam merumuskan langkah-langkah untuk meningkatkan proses mereka. Dengan menggunakan model ini, organisasi dapat mengevaluasi keadaan proses saat ini serta merancang perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi [16], [17].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman nasabah yang menggunakan Livin by Mandiri yang disediakan oleh bank Mandiri itu sendiri. Disini kami meneliti tentang layanan teknologi informasi pada aplikasi tersebut menggunakan Framework ITIL V3 yang mencakup lima domain: *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*.

### 3.1 Daftar Responden, Uji Validitas, Reliabilitas, dan Maturity Level

#### a. Data Responden

Tabel 1. Data Responden

Responden	A01	A02	A03	B01	B02	B03	C01	C02	C03	D01	D02	D03	E01	E02	E03
Responden 1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
Responden 2	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
Responden 3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
Responden 4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
Responden 5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 7	3	2	3	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	3
Responden 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 9	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3
Responden 10	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Responden 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 13	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	1	2	4
Responden 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

<b>Responden 18</b>	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
<b>Responden 19</b>	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
<b>Responden 20</b>	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4
<b>Responden 21</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3
<b>Responden 22</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Responden 23</b>	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
<b>Responden 24</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Responden 25</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
<b>Responden 27</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
<b>Responden 28</b>	2	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3
<b>Responden 29</b>	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3
<b>Responden 30</b>	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
<b>Responden 31</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
<b>Responden 32</b>	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3

Diatas merupakan jumlah responden pada penelitian ini. Dari data diatas terdapat 22 orang responden laki-laki dan 10 orang responden perempuan yang dimana mereka sebagian besar yakni masih mahasiswa.

b. Uji Validitas

**Tabel 2.** Tabel Validitas Pertanyaan

<b>Pertanyaan</b>	<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Service Strategy</b>	A01	0.832	0.349	Valid
	A02	0.856	0.349	Valid
	A03	0.852	0.349	Valid
<b>Service Design</b>	B01	0.423	0.349	Valid
	B02	0.708	0.349	Valid
	B03	0.638	0.349	Valid
<b>Service Transition</b>	C01	0.789	0.349	Valid
	C02	0.748	0.349	Valid
	C03	0.726	0.349	Valid
<b>Service Operation</b>	D01	0.859	0.349	Valid
	D02	0.775	0.349	Valid
	D03	0.784	0.349	Valid
<b>Continual Service Improvement</b>	E01	0.897	0.349	Valid
	E02	0.811	0.349	Valid

E03	0.565	0.349	Valid
-----	-------	-------	-------

Dari data tabel yang diatas, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang ada sudah **Valid**.

c. Uji Reliabilitas

**Tabel 3.** Hasil Reliabilitas Pertanyaan

Item	Variabel	Chronbach's Alpha
A	Service Strategy	0.844
B	Service Design	0.826
C	Service Transition	0.805
D	Service Operation	0.829
E	Continual Service Improvement	0.812

Untuk menghitung reliabilitas kami memilih nilai Chronbach's Alphanya yakni  $> 0.60$ . Berdasarkan data diatas dapat dikatakan **Reliable**.

d. Maturity Level

**Tabel 4.** Maturity Level

Domain	Current Maturity	Maturity Level
Service Strategy	3,21	3 (Defined)
Service Design	3,26	3 (Defined)
Service Transition	3,23	3 (Defined)
Service Operation	3,22	3 (Defined)
Continual Service Improvement	3,31	3 (Defined)
Rata-Rata	3,25	

Berdasarkan data diatas, semua domain yang digunakan pada penelitian ini mendapatkan level 3 atau **Defined**.

## 4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi *Living by Mandiri* dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3, yang mencakup lima domain utama, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Melalui pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 32 responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh domain layanan berada pada tingkat kematangan "Defined" (Level 3) dengan rata-rata skor sebesar 3,25. Hal ini menunjukkan bahwa proses layanan dalam aplikasi telah terdokumentasi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan lebih lanjut, terutama yang berkaitan dengan pengalaman pengguna (user experience) dan tampilan antarmuka (user interface) agar dapat memberikan layanan yang lebih optimal. Instrumen penelitian yang digunakan telah melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas, dengan hasil yang menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan valid dan reliabel. Hal ini dibuktikan melalui nilai *r hitung* yang melebihi *r tabel* serta nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 untuk semua domain. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan framework ITIL V3 mampu memberikan gambaran sistematis dan terstruktur terhadap kualitas layanan digital perbankan. Oleh karena itu, disarankan kepada pengembang aplikasi untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam

aspek operasional, desain, dan keterlibatan pengguna. Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi ilmiah yang berguna sebagai referensi dalam pengembangan layanan digital yang lebih baik, serta dapat mendorong studi lanjutan terkait penerapan ITIL V3 di sektor teknologi informasi lainnya di Indonesia.

## REFERENCES

- [1] E. A. Wibisono, F. Agustina, R. Arief, and O. Marleen, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Fitur Sukha Pada Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan Metode PIECES," *Smart Comp Jurnalnya Orang Pint. Komput.*, vol. 13, no. 2, pp. 235–246, 2024, doi: 10.30591/smartcomp.v13i2.5373.
- [2] Susanti, D. S. Canta, and E. L. Hadisaputra, "Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 404–410, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4068.
- [3] R. Prayogi, K. Ramanda, C. Budihartanti, and A. Rusman, "Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA," *J. Infortech*, vol. 3, no. 1, pp. 7–12, 2021, doi: 10.31294/infortech.v3i1.10122.
- [4] D. L. Devi, A. A. Arifiyant, and S. F. A. Wati, "ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN METODE WORD2VEC DAN ALGORITMA SVM," *JITET (Jurnal Inform. dan Tek. Elektro Ter.)*, vol. 12, no. 3, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4892.
- [5] S. R. Ramadhani and M. F. Afriyansyah, "OPTIMALISASI DAN EVALUASI USER ACCEPTANCE DAN USABILITY DENGAN PENERAPAN PROTOTYPING PADA APLIKASI MANAJEMEN PRODUK DAN PESANAN," *J. Komput. Terap.*, vol. 10, no. 2, pp. 131–141, 2024, doi: 10.35143/jkt.v10i2.6421.
- [6] T. Yuwono, A. Husain, H. M. Hanis, and S. Q. Azzahra, "Model Usabilitas Aplikasi Bergerak Untuk Dakwah," *Fifo*, vol. 15, no. 1, pp. 74–81, 2023, doi: 10.22441/fifo.2023.v15i1.009.
- [7] M. H. Faizal, R. Hurriyati, and H. Hendrayati, *The Analysis of Consumers' Behavioral Intention in Using Mobile Banking Through the UTAUT Model Approach: A Case Study on New Livin by Mandiri Application*. Atlantis Press International BV, 2024. doi: 10.2991/978-94-6463-234-7\_45.
- [8] T. Budiman, R. Hurriyati, and H. Hendrayati, *The Influence of Service Quality of Service Provider Consultant Planning Construction Planning on Service User Satisfaction*. Atlantis Press International BV, 2024. doi: 10.2991/978-94-6463-234-7\_41.
- [9] M. A. Kurniawan, D. M. Ratnadi, and A. A. N. . Dwirandra, "Realitas Pengelolaan Piutang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kabupaten X," *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, vol. 10, p. 3579, 2017, doi: 10.24843/eeb.2017.v06.i10.p06.
- [10] H. Pebrina, "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Depok," *J. Ilm. Res. Dev. Student*, vol. 1, no. 2, pp. 258–266, 2023, doi: 10.59024/jis.v1i2.423.
- [11] M. Sinaga and D. S. W. Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Mengingat," *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 4, no. 2, pp. 649–656, 2022, doi: 10.47065/ekuitas.v4i2.2560.
- [12] T. Sjafrizal, Dwinarko, and P. Muhamad, "HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN SEMANGAT KERJA (STUDI KUANTITATIF EKSPLANATIF DI KALANGAN PIMPINAN DAN KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PT. ASURANSI BHAKTI BHAYANGKARA DI JAKARTA)," *Syntax Lit. J. Ilm. Indones.*, vol. 9, no. 7, pp. 14–25, 2024, doi: 10.36418/syntax-literature.v9i7.
- [13] Asya Anaya and Putri Mega Desiana, "Pengaruh Work from Home terhadap Work Engagement pada Karyawan yang Memiliki Anak: Peran Mediasi Work-life Balance dan Work Stress," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 14, no. 1, pp. 1–14, 2023, doi: 10.29244/jmo.v14i1.42430.
- [14] Nurhayati, B. Anif, and Haldi, "Faktor keterlambatan pekerjaan pembangunan gedung pada kabupaten sijunjung," *Sigma Tek.*, vol. 7, no. 2, pp. 410–419, 2024, doi: 10.33373/sigmateknika.v7i2.6711.
- [15] T. Ho, A. Kumar, and N. Shiwakoti, "Supply chain collaboration and performance: an empirical study of maturity model," *SN Appl. Sci.*, vol. 2, no. 4, pp. 1–16, 2020, doi: 10.1007/s42452-020-2468-y.
- [16] J. Gregori and R. Riedel, *Maturity Model for Successful Cost Transformation in ETO Companies*, vol. 592 IFIP. Springer International Publishing, 2020. doi: 10.1007/978-3-030-57997-5\_66.
- [17] R. Mulyadi, Y. Ruldeviyani, N. Alfiany, and A. N. Hidayanto, "The Maturity Model of Data Quality Management in Banking Industry: PT XYZ Core System Customer Data," *J. Komtika (Komputasi dan Inform.)*, vol. 7, no. 1, pp. 39–53, 2023, doi: 10.31603/komtika.v7i1.8750.