

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN  
PELANGGAN PADA FITUR APLIKASI Livin' by Mandiri  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**Oleh:**

**Nama: Nur Fhadila Mimi**

**NIM: 79210173**

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Bisnis Digital



**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**FEBRUARI 2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## PENGESAHAN

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN PADA FITUR APLIKASI Livin' by Mandiri TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**Diajukan Oleh:**

**Nama: Nur Fhadila Mimi**

**NIM: 79210173**

**Jakarta, 20 Maret 2025**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing:**



**(Rita Eka Setianingsih, S.E., M. M.)**

**INSTITUT BISNIS DAN IFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2025**



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## HALAMAN MOTTO

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia.”

**Baskara – Hindia**



## ABSTRAK

Nur Fhadila Mimi / 79210173 / 2025 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Pelanggan Pada Aplikasi Livin' by Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah / Pembimbing Rita Eka Setianingsih, S.E., M. M.

Mulai berkembangnya teknologi sekarang, banyak perusahaan yang mulai memanfaatkan hal tersebut untuk keberlangsungan bisnis yang lebih efisien. Bank mandiri yang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan adanya aplikasi Livin' by Mandiri yang menunjang efisiensi konsumennya. Dalam penelitian ini, peneliti mencermati fenomena menarik terkait dengan rendahnya rating yang diterima oleh aplikasi Livin' by Mandiri di apps store. Penilaian buruk ini tampaknya berhubungan langsung dengan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Livin' by Mandiri.

Pendekatan yang dilakukan oleh Perusahaan agar dapat memenuhi kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas layanan dan juga pengalaman pelanggan. Livin' by Mandiri merupakan salah satu Perusahaan yang berhasil mempertahankan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan dalam operasi bisnisnya.

Objek penelitian ini adalah Aplikasi Livin' by Mandiri. Sampel penelitian ini adalah nasabah dari Livin' by Mandiri yang berusia minimal 20 tahun. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data ini menggunakan studi komunikasi, dimana data dikumpulkan secara individu melalui kuesioner yang dibagikan secara *online* dengan jumlah responden sebanyak 110. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS version 26*.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Pengalaman Pelanggan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Sementara kedua variabel berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, pengalaman pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Serta kualitas layanan dan pengalaman pelanggan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi Livin' by Mandiri. Saran dari peneliti adalah dengan terus menjaga kepuasan nasabah maka livin' by mandiri harus terus meningkatkan performanya dan fitur-fitur yang ada pada aplikasi livin' by mandiri.

Kata Kunci: kualitas layanan, pengalaman pelanggan, kepuasan nasabah, Livin' by Mandiri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



## ABSTRACT

*Nur Fhadila Mimi / 79210173 / 2025 / The Effect of Service Quality and Customer Experience in the Livin' by Mandiri Application on Customer Satisfaction / Supervisor Rita Eka Setianingsih, S.E., M. M.*

*With the development of technology now, many companies are starting to take advantage of this for more efficient business continuity. Bank Mandiri takes advantage of technological developments with the Livin' by Mandiri application which supports consumer efficiency. In this research, researchers looked at an interesting phenomenon related to the low rating received by the Livin' by Mandiri application in the apps store. This bad rating seems to be directly related to the features provided by the Livin' by Mandiri application.*

*The approach taken by the Company to achieve customer satisfaction is to improve service quality and customer experience. Livin' by Mandiri is one of the companies that has succeeded in maintaining quality service and customer experience in its business operations.*

*The object of this research is the Livin' by Mandiri application. The sample for this research is customers from Livin' by Mandiri who are at least 20 years old. This research is quantitative research. This data collection method uses communication studies, where data is collected individually through questionnaires distributed online with a total of 110 respondents. Meanwhile, the data analysis technique used in this research is Multiple Linear Regression Analysis using the IBM SPSS version 26 application.*

*This research shows that the Service Quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer Experience has a Positive and Significant influence on Customer Satisfaction. Meanwhile, both variables have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*The results of the study indicate that service quality has proven to have a positive effect on customer satisfaction, customer experience has proven to have a positive effect on service quality. And service quality and customer experience have a simultaneous effect on customer satisfaction on the Livin' by Mandiri application. The researcher's suggestion is to continue to maintain customer satisfaction, then Livin' by Mandiri must continue to improve its performance and the features available on the Livin' by Mandiri application.*

*Keywords: service quality, customer experience, customer satisfaction, Livin' by Mandiri.*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## KATA PENGANTAR

Puji dan juga syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Pelanggan Pada Aplikasi Livin’ by Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini, banyak pihak-pihak yang telah terlibat untuk memberikan pengarahan, dukungan, serta juga masukan. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi penulis.

Khususnya penulis tujukan kepada:

1. Rita Eka Setianingsih, S.E., M. M. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan banyak ilmu, arahan, serta masukan yang diberikan selama proses pengusunan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua penulis. Cinta pertamaku, yaitu Bapak Mimi Yek dan Ibu Mutiara. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu mengiringi penulis selama ini. Gelar sarjana ini adalah bukti pengorbanan mereka. Terima kasih kepada Bapak Ibu atas segalanya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Segenap dosen pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang senantiasa memberikan bimbingan, mendidik dan juga memberikan bekal ilmu kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk ikut andil dalam penelitian penulis.
5. Teman-teman terdekat dan teman-teman seperjuangan dalam mengerjakan tugas akhir, yang terus memberikan semangat kepada penulis.
6. Pihak-pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dalam segi penyusunan kata dan dari segi materi, sehingga penulis berharap adanya kritik dan saran dari pembaca untuk pengembangan kemampuan penulis. Penulis juga berharap penelitian ini dapat mudah dipahami dan dimengerti oleh para pembaca. Penulis berharap dengan penelitian ini dapat membantu pembaca untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Februari 2025

Peneliti,

Nur Fhadila Mimi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Batasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kualitas Layanan (X1) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Pengalaman Pelanggan Pada Fitur (X2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Teori <i>User Experience</i> (UX) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Hubungan antara Kualitas Layanan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Hubungan antara Customer experience Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.1 Objek Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Desain Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Variabel Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Populasi dan sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Teknik Pengambilan Sampel (Teknik Sampling). **Error! Bookmark not defined.**

3.6 Teknik Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.7 Teknik Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

    3.7.1 Uji Instrumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

    3.7.2 Analisis Deskriptif ..... **Error! Bookmark not defined.**

    3.7.3 Uji Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**

    3.7.4 Uji Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN ..... Error! Bookmark not defined.**

    4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

    4.2 Profil Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

    4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

        4.3.1 Evaluasi Model Instrument (Outer Model) ..... **Error! Bookmark not defined.**

    4.4 Hasil dan Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

        4.4.1 Analisis Statistika Deskriptif ..... **Error! Bookmark not defined.**

        4.4.2 Analisis Statistika Inferensial..... **Error! Bookmark not defined.**

    4.5 PEMBAHASAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... Error! Bookmark not defined.**

    5.1 Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

    5.2 Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA ..... Error! Bookmark not defined.**

**LAMPIRAN ..... Error! Bookmark not defined.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel pengalaman Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Nasabah **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 4 Skala Likert ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 5 Rentan Skala Likert Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Persentase Jenis Kelamin ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Persentase Umur..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Persentase Pekerjaan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Pengujian Validitas Kualitas Layanan... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Pengujian Validitas Pengalaman Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Pengujian Validitas Kepuasan Nasabah **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Pengujian Mean Variabel Kualitas Layanan (X1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Persentase Jawaban Responden Variabel Pengalaman Pelanggan (X2) ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4. 10 Persentase Jawaban Kepuasan Nasabah (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisita ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Uji R ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Uji F..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Uji t..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Analisis Linear Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan jumlah pengguna Livin' by Mandiri (Dalam juta)  
..... **Error! Bookmark not defined.**

Deskripsi 1.1 buruk terhadap fitur & desain Aplikasi Livin' by Mandiri.....6

Deskripsi 1.2 rating baik terhadap fitur Livin' by Mandiri **Error! Bookmark not defined**.....7

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Logo pertama Livin' by Mandiri ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Logo Livin' by Mandiri Sekarang ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2. 1 Data Kuesioner Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3. 1 Data Profil Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4. 1 Hasil Output Profil Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5. 1 Hasil Output Profil Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 1 Hasil Output Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7. 1 Hasil Output Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.