

# PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS FITUR LIVIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LIVIN BY MANDIRI

Mikhael Sebastian Silaen, Efriyanto

<sup>1,2</sup> Keuangan dan Perbankan/ Jurusan Akuntansi/ Politeknik Negeri Jakarta/Depok, Indonesia

<sup>1</sup>E-mail\*: mikhael.sebastian.silaen.ak22@mhs.wpnj.ac.id

<sup>2</sup>E-mail: efriyanto@akuntansi.pnj.ac.id

## INFO ARTIKEL :

Riwayat Artikel:  
(akan diubah oleh editor  
SNAM)

Diterima 19 Maret 2021

Direvisi 03 April 2021

Disetujui 01 Mei 2021

Tersedia online 25 Mei 2021

## Keywords:

Transformasi Digital; Mobile  
Banking; Perbankan Digital

## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas fitur terhadap kepuasan nasabah aplikasi Livin' by Mandiri. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear berganda terhadap 100 responden, studi ini mengevaluasi peran krusial transformasi digital dalam menjaga loyalitas nasabah perbankan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas fitur Livin' baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna Livin' by Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data yang digunakan adalah data kuantitatif yang bersumber dari data primer (diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi Livin' by Mandiri) serta data sekunder yang didapat dari jurnal ilmiah, buku referensi, dan penelitian terdahulu. bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah melalui antarmuka yang intuitif. Kualitas fitur terbukti menjadi sistem

paling dominan, dengan keandalan fitur inovatif seperti Livin' Sukha sebagai pendorong utama kepuasan. Secara simultan, kedua sistem tersebut berkontribusi sebesar 31,8% terhadap kepuasan nasabah, sementara sisanya dipengaruhi sistem eksternal seperti aspek keamanan dan kecepatan layanan. Temuan ini memperkuat relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM) pada *mobile banking* di Indonesia. Secara praktis, penelitian ini menyarankan Bank Mandiri untuk terus menyeimbangkan inovasi fitur yang kompleks dengan kemudahan navigasi. Sinergi antara performa sistem yang stabil dan fungsi aplikasi yang komprehensif menjadi strategi kunci bagi institusi perbankan dalam memenangkan persaingan layanan digital yang semakin kompetitif.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam sektor perbankan, mendorong institusi keuangan untuk mengadopsi layanan mobile banking demi efisiensi dan peningkatan kualitas layanan. Di Indonesia, perkembangan perbankan digital sangat pesat, dengan aplikasi Livin' by Mandiri muncul sebagai salah satu platform utama yang menyediakan layanan keuangan terintegrasi bagi jutaan nasabah. Meskipun mencatatkan volume transaksi yang tinggi, aplikasi ini masih menghadapi tantangan seperti kendala sistem dan antarmuka yang terkadang menyulitkan pengguna, sehingga pemahaman mengenai tingkat kepuasan nasabah menjadi krusial dalam menjaga loyalitas.

Secara teoritis, penelitian ini berlandaskan pada konsep *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan suatu teknologi sangat memengaruhi sikap dan kepuasan penggunanya. Selain itu, kualitas fitur aplikasi seperti kelengkapan layanan transaksi dan keandalan fitur inovatif menjadi elemen krusial yang membedakan satu produk perbankan dari pesaingnya. Kombinasi antara kemudahan navigasi dan kualitas fungsionalitas yang mumpuni dianggap sebagai pendorong utama bagi nasabah dalam mengevaluasi pengalaman mereka saat menggunakan layanan perbankan digital.

Permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada sejauh mana kemudahan penggunaan dan kualitas fitur aplikasi Livin' by Mandiri dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah di tengah ekspektasi yang terus meningkat. Meskipun fitur yang disediakan cukup lengkap, adanya keluhan pengguna mengenai aspek teknis mengindikasikan bahwa terdapat celah antara inovasi yang ditawarkan dengan pengalaman nyata pengguna di lapangan. Hal ini memicu pertanyaan mengenai apakah faktor-faktor tersebut sudah cukup optimal dalam memenuhi kebutuhan nasabah atau memerlukan perbaikan desain dan sistem lebih lanjut.

Untuk memecahkan masalah tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear berganda terhadap 100 responden pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Melalui survei kuesioner, data mengenai persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas fitur dikumpulkan dan diuji untuk melihat korelasinya dengan tingkat kepuasan nasabah. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk menguji hipotesis secara parsial maupun simultan, guna memastikan validitas temuan yang dihasilkan.

Tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan serta kualitas fitur terhadap kepuasan nasabah Livin' by Mandiri, baik secara parsial maupun simultan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pihak Bank Mandiri untuk terus menyeimbangkan inovasi fitur dengan kemudahan navigasi aplikasi. Dengan demikian, diharapkan institusi perbankan dapat menciptakan strategi digital yang lebih berorientasi pada pengalaman pengguna untuk memenangkan persaingan di pasar layanan digital yang semakin kompetitif.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Layanan perbankan digital, khususnya *mobile banking*, telah bertransformasi menjadi elemen vital dalam operasional perbankan modern yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas bagi nasabah. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan aspek krusial dalam adopsi teknologi yang merujuk pada persepsi pengguna mengenai tingkat kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan sebuah sistem tanpa memerlukan upaya berlebihan. Sejalan dengan itu, kualitas fitur aplikasi yang mencakup kelengkapan, kemudahan akses, serta manfaat fungsi layanan menjadi faktor pembeda yang memberikan nilai tambah dan membedakan suatu produk dari pesaingnya. Kepuasan nasabah sendiri didefinisikan sebagai respons emosional yang muncul setelah konsumen membandingkan ekspektasi mereka terhadap kinerja aktual dari layanan yang diterima.

Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan hubungan positif antara variabel-variabel tersebut dengan kepuasan nasabah. Kalbuadi et al. (2025) dan Al Mafruh (2024) menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi Livin' by Mandiri. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Hibatullah dan Busman (2023) serta Yunita dan Khoitjah (2024) menegaskan bahwa kualitas fitur produk merupakan elemen krusial yang secara signifikan mendorong kepuasan pengguna layanan perbankan digital.

Terdapat sinergi teoritis yang kuat dalam penelitian ini, konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan suatu teknologi akan memengaruhi sikap dan kepuasan pengguna terhadap teknologi tersebut. Pandangan ini didukung oleh Ismail et al. (2025) yang menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan serta desain antarmuka merupakan aspek paling dominan dalam membentuk kepuasan transaksi digital. Teori-teori ini memberikan landasan bagi asumsi bahwa aplikasi yang intuitif dan kaya fitur akan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Di sisi lain, terdapat pula pandangan yang menyoroti kompleksitas dalam pengembangan fitur perbankan digital. Meskipun fitur yang lengkap dan inovatif mampu memberikan nilai tambah, penelitian menunjukkan adanya tantangan bagi pengembang aplikasi untuk menyeimbangkan fungsionalitas yang kompleks dengan kemudahan navigasi agar tidak membingungkan pengguna. Oleh karena itu, sinergi antara performa sistem yang stabil dan fungsi aplikasi yang komprehensif menjadi strategi kunci bagi institusi perbankan untuk memenangkan persaingan di pasar digital yang semakin kompetitif.

Penelitian ini mengintegrasikan kedua variabel tersebut sebagai pendorong utama kepuasan nasabah, sejalan dengan temuan para peneliti terdahulu. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna Livin by Mandiri, menganalisis pengaruh kualitas fitur terhadap kepuasan nasabah pengguna Livin by Mandiri, serta menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas fitur secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna Livin by Mandiri. Dengan mempertimbangkan relevansi model TAM dan pendekatan EUCS, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai perilaku nasabah pengguna Livin' by Mandiri, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang untuk terus mengoptimalkan performa aplikasi agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna di masa depan.

## 3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas fitur terhadap kepuasan nasabah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert, responden diminta untuk memberikan penilaian atas pernyataan terkait variabel penelitian. Kuesioner ini dirancang untuk menangkap persepsi nasabah secara objektif mengenai pengalaman mereka saat berinteraksi dengan aplikasi Livin' by Mandiri.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden, yaitu nasabah pengguna aktif aplikasi Livin' by Mandiri yang tersebar di wilayah penelitian, melalui kuesioner yang telah disebar. Sementara itu, data sekunder

diperoleh melalui studi literatur, jurnal ilmiah, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) dan kepuasan pengguna layanan perbankan digital.

Metode analisis data yang digunakan mencakup uji instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban responden. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, nilai Cronbach's Alpha digunakan sebagai indikator reliabilitas untuk memastikan seluruh item pernyataan memiliki tingkat keandalan yang memenuhi standar ilmiah yang ditetapkan.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, tahapan selanjutnya adalah analisis regresi linear berganda. Metode ini diterapkan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen (kemudahan penggunaan dan kualitas fitur) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah), baik secara parsial maupun simultan. Analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk mengolah data, sehingga hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara akurat guna menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini melibatkan 100 responden pengguna aplikasi Livin' by Mandiri, yang didominasi oleh perempuan (79%) dengan rentang usia 17–25 tahun (67%). Berdasarkan karakteristik pekerjaan, mayoritas responden adalah karyawan swasta (47%) dan pelajar/mahasiswa (44%). Terkait intensitas penggunaan, 61% responden memiliki masa penggunaan di bawah satu tahun, dengan fitur "Transfer" menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh 89% responden.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kualitas Fitur (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang batas 0,05. Model regresi yang dihasilkan adalah  $Y = 27,590 + 0,049X_1 + 0,149X_2 + e$ , yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berkontribusi sebesar 31,8% terhadap kepuasan nasabah, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal lainnya.

Secara parsial, Kemudahan Penggunaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan  $t_{hitung} = 2,143 > t_{tabel} = 1,984$ . Temuan ini memperkuat relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM), antarmuka yang intuitif dan navigasi yang jelas terbukti meningkatkan kenyamanan nasabah saat bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan operasional merupakan fondasi utama dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan.

Di sisi lain, Kualitas Fitur terbukti menjadi variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien *Standardized Beta* tertinggi sebesar 0,539. Kelengkapan fitur inovatif, seperti fitur *lifestyle* di dalam *super-app* Livin' by Mandiri, terbukti mampu memenuhi kebutuhan finansial pengguna secara komprehensif. Sinergi antara keandalan sistem dan fungsionalitas yang inovatif inilah yang menjadi strategi kunci bagi Bank Mandiri untuk memenangkan persaingan layanan perbankan digital.

Sebagai implikasi praktis, Bank Mandiri disarankan untuk terus menyeimbangkan inovasi fitur baru dengan stabilitas sistem agar aplikasi tetap ringan dan responsif. Fokus pada peningkatan kualitas fitur tanpa mengorbankan kemudahan navigasi antarmuka akan memperkuat loyalitas pengguna dalam jangka panjang. Dengan demikian, aplikasi diharapkan tetap menjadi "asisten keuangan" yang andal bagi nasabah di tengah dinamika digital yang terus berkembang.

**Tabel 1** *Validity Test Results*

| Variabel             | Item  | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----------------------|-------|----------|---------|------------|
| Kemudahan Penggunaan | X1.1  | 0,433    | 0,349   | Valid      |
|                      | X1.2  | 0,769    | 0,349   | Valid      |
|                      | X1.3  | 0,747    | 0,349   | Valid      |
|                      | X1.4  | 0,753    | 0,349   | Valid      |
|                      | X1.5  | 0,868    | 0,349   | Valid      |
|                      | X1.6  | 0,825    | 0,349   | Valid      |
|                      | X1.7  | 0,913    | 0,349   | Valid      |
|                      | X1.8  | 0,613    | 0,349   | Valid      |
|                      | X1.9  | 0,721    | 0,349   | Valid      |
|                      | X1.10 | 0,888    | 0,349   | Valid      |
| Kualitas Fitur       | X2.1  | 0,781    | 0,349   | Valid      |
|                      | X2.2  | 0,595    | 0,349   | Valid      |

|                  |       |       |       |              |
|------------------|-------|-------|-------|--------------|
|                  | X2.3  | 0,759 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | X2.4  | 0,789 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | X2.5  | 0,653 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | X2.6  | 0,754 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | X2.7  | 0,502 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | X2.8  | 0,606 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | X2.9  | 0,657 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | X2.10 | 0,712 | 0,349 | <b>Valid</b> |
| Kepuasan Nasabah | Y.1   | 0,656 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | Y.2   | 0,757 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | Y.3   | 0,876 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | Y.4   | 0,733 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | Y.5   | 0,897 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | Y.6   | 0,398 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | Y.7   | 0,777 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | Y.8   | 0,839 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | Y.9   | 0,722 | 0,349 | <b>Valid</b> |
|                  | Y.10  | 0,536 | 0,349 | <b>Valid</b> |

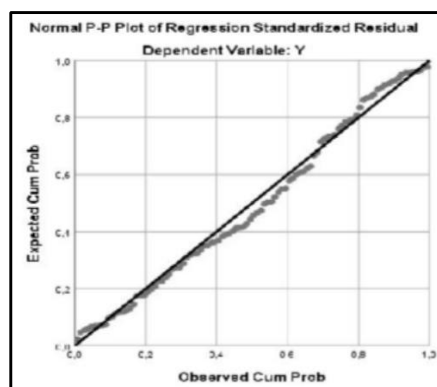
Source : Data Analyzed Using SPSS (2026)

**Tabel 2** Reliability Test Results

| Variabel           | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Cronbach's Alpha Standard</i> | Keterangan      |
|--------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------|
| Kemudahan Pengguna | 0,912                   | 0,600                            | <b>Reliabel</b> |
| Kualitas Fitur     | 0,870                   | ,600                             | <b>Reliabel</b> |
| Kepuasan Nasabah   | 0,893                   | 0,600                            | <b>Reliabel</b> |

Source : Data Analyzed Using SPSS (2026)

Variabel penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis. Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kualitas Fitur (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai hitung yang lebih besar dari r tabel (0,349), yang berarti setiap pernyataan telah mampu mengukur variabel penelitian secara akurat. Selanjutnya, uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien di atas 0,600, yakni 0,912 untuk variabel Kemudahan Penggunaan, 0,870 untuk Kualitas Fitur, dan 0,893 untuk Kepuasan Nasabah.



**Gambar 1** Normality Test

Source : SPSS Output(2026)

Berdasarkan Gambar 1 diatas, titik-titik menyebar mendekati garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dianggap berdistribusi normal. Selain dengan melihat grafik P-Plot, uji normalitas dapat juga dilakukan dengan menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov. Aturan dalam Uji Kolmogorov-Smirnov, data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Berikut merupakan hasil Uji Kolmogorov-Smirnov pada penelitian ini

**Tabel 3** Kolmogorov-Smirnov Test Results

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |            |
|------------------------------------|----------------|------------|
| Unstandardized Residual            |                |            |
| N                                  |                | 100        |
| Normal Parameters a,b              | Mean           | 0,0000000  |
|                                    | Std. Deviation | 8,60589121 |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | 0,064      |
|                                    | Positive       | 0,064      |
|                                    | Negativ        | -0,054     |
| Test Statistic                     |                | 0,064      |
| Asym. Sig. (2-tailed)              |                | 0,200 c,d  |

Source : SPSS Output (2026)

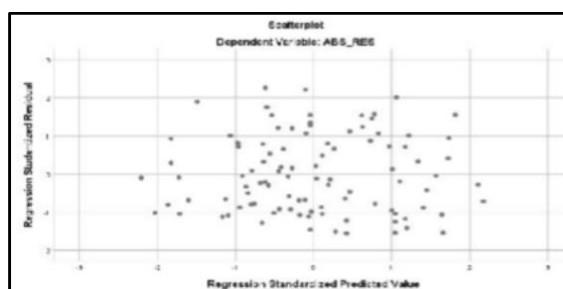
Berdasarkan Tabel 3, uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* di atas, nilai signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang diperoleh adalah sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf nyata 0,05 ( $0,200 > 0,05$ ). Oleh karena itu, dari hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov ini dapat disimpulkan bahwa data *Unstandardized Residual* berdistribusi secara normal

**Tabel 4** Results of the Multicollinearity Test

| Model |                            | Unstandardized Coefficients |           | Unstandardized Coefficients | t      | Sig   | Coillinearity Statistics |       |
|-------|----------------------------|-----------------------------|-----------|-----------------------------|--------|-------|--------------------------|-------|
|       |                            | B                           | Std Error | Beta                        |        |       | Tolerance                | VIF   |
| 1     | (Constant)                 | 27,59                       | 1,112     |                             | 24,810 | 0,000 |                          |       |
|       | X1<br>Kemudahan Penggunaan | 0,049                       | 0,023     | 0,178                       | 2,143  | 0,035 | 0,998                    | 1,002 |
|       | X2 Kualitas Fitur          | 0,149                       | 0,023     | 0,539                       | 6,492  | 0,000 | 0,998                    | 1,002 |

Source : SPSS Output (2026)

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa variabel kemudahan penggunaan (X1) memiliki nilai 0,998 > 0,1 atau nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF 1,002 < 10 atau nilai VIF lebih kecil dari 10. Selanjutnya pada variabel manfaat (X2) memiliki nilai nilai tolerance 0,998 > 0,1 atau nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF 1,002 < 10 atau nilai VIF lebih kecil dari 10. Dari hasil uji tersebut, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas pada data penelitian ini



**Gambar 2** *Scatteirplot Chart*

*Source : SPSS Output (2026)*

Pada gambar 2 menunjukkan titik-titik berada pada posisi atas dan bawah garis 0 pada sumbu Y. Titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat dinyatakan model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas

**Tabel 5** *Gleisjeir Test Results*

| Model |                         | Unstandardized Coefficients |           | Unstandardized Coefficients | t      | Sig   |
|-------|-------------------------|-----------------------------|-----------|-----------------------------|--------|-------|
|       |                         | B                           | Std Error | Beta                        |        |       |
| 1     | (Constant)              | 7,32                        | 2,807     |                             | 2,608  | 0,011 |
|       | X1 Kemudahan Penggunaan | 0,062                       | 0,058     | 0,108                       | 1,072  | 0,286 |
|       | X2 Kualitas Fitur       | -0,07                       | 0,058     | -0,121                      | -1,204 | 0,232 |

*Source : SPSS Output (2026)*

Dari tabel 5 dapat diketahui nilai signifikansi (Sig.) dari variabel kemudahan penggunaan (X1) adalah sebesar 0,286 atau lebih besar dari 0,05, lalu variabel manfaat (X2) adalah sebesar 0,232 atau lebih besar dari 0,05. Dari uji heteroskedastisitas yang sudah dilakukan maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Tabel 6** *Results of the Multiple Linear Regression Test*

| Model |                         | Unstandardized Coefficients |           | Unstandardized Coefficients | t      | Sig   |
|-------|-------------------------|-----------------------------|-----------|-----------------------------|--------|-------|
|       |                         | B                           | Std Error | Beta                        |        |       |
| 1     | (Constant)              | 27,59                       | 1,112     |                             | 24,810 | 0,000 |
|       | X1 Kemudahan Penggunaan | 0,049                       | 0,023     | 0,178                       | 2,143  | 0,035 |
|       | X2 Kualitas Fitur       | 0,149                       | 0,023     | 0,539                       | 6,492  | 0,000 |

*Source : SPSS Output (2026)*

Berdasarkan tabel 6 tersebut maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 27,590 + 0,049X1 + 0,149X2 + e$$

Adapun analisis pada hasil uji regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta pada hasil uji regresi linear berganda sebesar 27,590, dapat diartikan variabel Y yang terdiri dari kemudahan penggunaan (X.1), dan Kemudahan fitur layanan (X.2) bernilai 0 (konstan) atau tidak mengalami perubahan, maka variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) bernilai 27,590.
2. Koefisien X.1 = 0,049 : Artinya, setiap terjadi peningkatan 1 satuan pada variabel X.1 (dengan asumsi variabel X.2 nilainya tetap/konstan), maka akan meningkatkan nilai Y sebesar 0,049. Koefisien X.2 = 0,149: Arahnya positif. Artinya, setiap
3. variabel X.2 naik 1 (sementara variabel lain tetap), maka variabel Y akan ikut naik sebesar 0,149.

**Tabel 7 t Test Results**

| Model |                            | Unstandardized Coefficients |           | Unstandardized Coefficients | t      | Sig   |
|-------|----------------------------|-----------------------------|-----------|-----------------------------|--------|-------|
|       |                            | B                           | Std Error | Beta                        |        |       |
| 1     | (Constant)                 | 27,59                       | 1,112     |                             | 24,810 | 0,000 |
|       | X1<br>Kemudahan Penggunaan | 0,049                       | 0,023     | 0,178                       | 2,143  | 0,035 |
|       | X2 Kualitas Fitur          | 0,149                       | 0,023     | 0,539                       | 6,492  | 0,000 |

Source : SPSS Output (2026)

Dari hasil analisis uji t yang tercantum dalam tabel 7 diatas dan hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa :

1. *H1* : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna Livin by Mandiri.  
Berdasarkan hasil uji-t, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,035 yang kurang dari 0,05, serta nilai t-hitung sebesar 2,143 melebihi t-tabel sebesar 1,984. Karenanya, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X1 (Kemudahan penggunaan) secara parsial memberikan dampak positif serta berarti pada kepuasan nasabah yang memakai Livin by Mandiri. (Hipotesis 1 diterima).
2. *H2* : Kualitas fitur berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna Livin by Mandiri.  
Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05 dan nilai t-hitung sebesar 6,492 melebihi t-tabel 1,984. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial, variabel X2 (Kualitas fitur) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah yang menggunakan Livin by Mandiri. (Hipotesis 2 diterima). Terdapat nilai koefisien regresi variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap variabel dependen adalah variabel manfaat dengan nilai Standarized Coefficients Beta tertinggi yakni sebesar 0,539

**Tabel 8 Results of the F-Test (Simultaneous)**

| ANOVA |            |                |    |             |       |       |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------|
| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig   |
| 1     | Regression | 176,435        | 2  | 88,216      | 24,11 | 0,000 |
|       | Residual   | 354,072        | 97 | 3,658       |       |       |
|       | Total      | 531,307        | 99 |             |       |       |

Source : SPSS Output (2026)

Berdasarkan hasil uji f tabel 8, pengujian hipotesis, disimpulkan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima, pengujian secara simultan (Uji F) menghasilkan nilai F hitung sebesar (24,113) > 3,09, yang menyatakan bahwa variabel X.1 dan X.2 juga memberikan pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap variabel Y Kemudahan penggunaan dan kualitas fitur secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Livin by Mandiri.

**Tabel 9 Results of the Coefficient of Determination Test**

| Model Summary |       |          |                   |                            |
|---------------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | 0,576 | 0,332    | 0,318             | 1,91271                    |

Source : SPSS Output (2026)

Pada tabel 9, menunjukkan bahwa diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,318, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel independen yaitu Kemudahan penggunaan dan kualitas fitur secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Livin by Mandiri. adalah sebesar

31,8%. Untuk sisanya yaitu sebesar 68,2% (100% - 46%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pembahasan

Variabel Kemudahan Penggunaan secara empiris terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Hasil ini sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa kemudahan operasional menjadi faktor fundamental dalam penerimaan teknologi. Temuan ini menegaskan bahwa antarmuka aplikasi yang intuitif, navigasi yang jelas, serta proses transaksi yang tidak memerlukan upaya berlebihan mampu meminimalisir kendala teknis bagi pengguna. Keberhasilan ini menafsirkan bahwa efisiensi langkah transaksi pada Livin' by Mandiri mampu menciptakan kenyamanan yang mendorong peningkatan kepuasan nasabah secara nyata dalam aktivitas perbankan digital.

Variabel Kualitas Fitur terbukti menjadi pendorong paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya. Hal ini mengintegrasikan temuan bahwa nasabah saat ini tidak hanya mengharapkan layanan dasar, melainkan fitur inovatif dan komprehensif yang mampu mengakomodasi gaya hidup digital, seperti fitur *lifestyle* di dalam *super-app* Livin' Sukha. Keberadaan fitur yang andal, inovatif, dan minim gangguan teknis terbukti mampu memenuhi kebutuhan finansial pengguna secara menyeluruh. Bukti ini memodifikasi teori klasik perbankan dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan digital saat ini tidak lagi hanya diukur dari kecepatan, tetapi dari seberapa baik aplikasi mampu mengintegrasikan berbagai kebutuhan dalam satu platform.

Secara simultan, sinergi antara Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Fitur terbukti secara kolektif meningkatkan kepuasan nasabah pengguna Livin' by Mandiri. Temuan ini memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan bahwa kepuasan di ranah perbankan digital bersifat holistik dan tidak dapat dibangun dari satu aspek saja. Aplikasi dengan fitur yang sangat lengkap namun sulit digunakan akan menyebabkan frustrasi, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, penelitian ini memodifikasi pemahaman teoritis dengan menekankan pentingnya keseimbangan antara kemudahan navigasi yang berfungsi sebagai fondasi kenyamanan serta kualitas fitur yang menjadi mesin penggerak nilai tambah bagi nasabah.

Hasil penelitian ini secara luas memperkuat relevansi penerapan teori-teori sistem informasi dalam konteks perbankan di Indonesia. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi *mobile banking* sangat bergantung pada kesesuaian antara ekspektasi pengguna dengan

performa teknis sistem. Dengan mengintegrasikan hasil penelitian ini ke dalam literatur yang ada, dapat disimpulkan bahwa nasabah Livin' by Mandiri memandang aplikasi tidak sekadar sebagai alat transfer dana, tetapi sebagai mitra finansial yang harus efisien dan fungsional. Pengalaman pengguna yang mulus dari kedua aspek tersebut menjadi kunci utama dalam memenangkan loyalitas pelanggan di tengah dinamika pasar keuangan digital yang sangat kompetitif..

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan kualitas fitur secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Secara khusus, kualitas fitur ditemukan sebagai variabel yang paling dominan dalam membentuk kepuasan nasabah, yang membuktikan bahwa keandalan dan kelengkapan fitur inovatif menjadi alasan utama nasabah dalam menilai kualitas layanan digital. Sementara itu, kemudahan penggunaan terbukti menjadi fondasi penting yang menjamin kenyamanan operasional nasabah saat bertransaksi. Sinergi antara kedua aspek tersebut membuktikan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya bergantung pada kecanggihan fungsi aplikasi, tetapi juga pada kemudahan nasabah dalam mengakses dan memanfaatkannya secara praktis dalam kehidupan sehari-hari.

Terkait dengan tindakan praktis, saran ditujukan kepada pihak manajemen Bank Mandiri untuk terus memprioritaskan peningkatan kualitas serta stabilitas fitur layanan, mengingat perannya yang sangat vital dalam mendorong kepuasan pengguna. Pihak bank diharapkan dapat melakukan pemeliharaan sistem secara rutin guna meminimalisir kendala teknis atau error saat aplikasi diakses pada jam-jam sibuk. Selain itu, manajemen perlu memastikan bahwa setiap pengembangan fitur inovatif di masa depan tetap dibarengi dengan pemeliharaan antarmuka yang sederhana dan intuitif agar tidak menambah beban kognitif pengguna. Upaya ini bertujuan untuk mempertahankan pengalaman pengguna yang mulus serta memperkuat loyalitas nasabah dalam jangka panjang di tengah persaingan industri perbankan digital yang semakin intensif.

## 6. KETERBATASAN DAN PENELITIAN SELANJUTNYA

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam interpretasi hasil dan generalisasi temuannya yaitu penelitian ini hanya menggunakan sampel nasabah pengguna

aplikasi Livin by Mandiri. Hal ini membatasi generalisasi temuan penelitian terhadap populasi nasabah pada bank lain, penelitian ini hanya fokus terhadap dua variabel bebas yaitu kemudahan penggunaan, dan kualitas fitur layanan yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dari aplikasi Livin by Mandiri. Namun terdapat faktor yang lain sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah seperti kualitas layanan, reputasi bank, dan sebagainya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Bagi peneliti di masa mendatang yang tertarik ingin mengambil topik yang serupa, disarankan untuk menambah atau mengeksplorasi variabel lain di luar kemudahan penggunaan dan kualitas fitur. Meskipun kedua variabel tersebut terbukti sangat berpengaruh, kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital pastinya juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti tingkat keamanan sistem, kecepatan tanggap layanan pelanggan saat menghadapi kendala, hingga faktor promosi atau diskon yang ditawarkan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mencoba memperluas cakupan responden atau membaginya ke dalam kategori demografi yang lebih spesifik, misalnya membandingkan tingkat kepuasan pengguna Livin' by Mandiri antara kelompok Generasi Z dan Baby Boomers. Dengan cara ini, hasil penelitian yang diperoleh akan jauh lebih kaya, mendalam, dan relevan dengan perubahan dinamika pengguna aplikasi.

## 7. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan atas dukungan akademik selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini serta dosen pembimbing Bapak Efriyanto, S.E., M.M.. Penulis juga menyampaikan terima kasih. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan masukan selama proses penelitian hingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

## 8. DAFTAR PUSTAKA

- Al Firdaus, M. Y., & Rachmawati, I. (2024). The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin' by Mandiri Users. *International Journal of Social Science and Business*, 8(1), 142–150.
- Augustian, R., & Handayani, S. S. (2024). Persepsi Kemudahan, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(2).
- Damayanti, R. M., Pramesti, D., & Dzaky, M. F. (2023). The Effect of Livin' by Mandiri Application Service Quality on Customer Satisfaction: Study on PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Solo. *AKUMULASI: Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 2(2), 133–145.
- Deviyanti, A., & Hadi, R. K. (2026). Pengaruh Promosi Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Pada Penggunaan Mobile Banking Livin' By Mandiri (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Tangerang City). *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen (JAEM)*, 3(1), 562–578.
- Fadhilah, S. F. (2024). Analisis Usability Aplikasi Livin By Mandiri Menggunakan USE Questionnaire Berdasarkan Standar ISO/IEC 25010. Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri, Depok.
- Hariyanto, R. P. F., & Rachmawati, I. (2022). Effect of E-Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction on Livin' Users by Mandiri. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 5(1).
- Hasrianti, B. Y. (2021). Analisis pengaruh atribut produk dan persepsi kemudahan terhadap minat pemakaian aplikasi Livin' By Mandiri (Studi kasus nasabah di Komplek Paninggilan Permai Tangerang) BT - Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers.
- Hazlin, M. (2025). Pengaruh Inovasi Fitur Aplikasi Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRImo Di Kayu Aro Ambai. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.
- Herry, N. S. Q., & Maharani, S. (2026). Analisis pengaruh desain visual user interface (UI) aplikasi Livin by Mandiri terhadap user satisfaction. *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Sains (JITS)*, 3(3), 301–305. <https://doi.org/10.62278/jits.v3i3.100>
- Hibatullah, N. H., & Busman, S. A. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri (Studi Kasus PT Bank Mandiri KCP Sumbawa Besar). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis (JTIMB)*, 5(1).
- Holtrop, R., Wijoyo, S. H., & Nugraha, D. C. A. (2025). Analisis faktor-faktor yang berpengaruh

- terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin by Mandiri menggunakan metode EUCS (Studi kasus mahasiswa di DKI Jakarta). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(4).
- Indrayani, E., Berlian, S., Lestari, R. P., & Purnomo, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan di Era Transformasi Teknologi. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 4835–4842.
- Krisdiyani, D., & Rimadias, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking “Livin” by Mandiri dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Indonesia Banking School*.
- Marsya, A., & Hambalah, F. (2024). The Influence of Service Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction Users of Mobile Banking Livin’ by Mandiri. *BALANCE: Economic, Business, Management, and Accounting Journal*, 21(2), 309–320.
- Nasution, V. R. A., Sahputra, N., & Hanum, A. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Pengguna Livin By Mandiri Pada PT. Bank Mandiri KCP Medan PLN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 216–223.
- Ningsih, E. S. (2024). *Pengaruh electronic service quality dan electronic customer relationship management terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Livin by Mandiri: Studi pada Bank Mandiri Cabang Kolaka BT - Seminar Nasional Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan dan Riset II*.
- Nirwandani, Utomo, S., & Hidayat, R. M. (2022). Pengaruh promosi dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan layanan Livin By Mandiri pada PT. Bank Mandiri di Kota Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 2(1), 39–48.
- Pratama, B. (2023). Analysis of Livin’ By Mandiri Application Quality with ISO 25010. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 16(2), 244–254.
- Rahman, M. A., Safira, R. D., Khofifah, S. N., Islam, M. F., Maulidia, I., & Dellia, P. (2025). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Livin By Mandiri menggunakan metode PIECES. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(4), 6882–6887.
- Rahman, M. F. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna terhadap kepuasan nasabah melalui loyalitas nasabah pada pengguna Livin By Mandiri di Kota Palembang*. Universitas Lampung.
- Riasati, V. A. R., & Supriyadi, A. (2025). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Tarik Tunai Cardless Livin by Mandiri (Studi kasus di wilayah Jabodetabek). *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(6).
- Setiady, H., Widiyanti, M., Maulana, A., & Rosa, A. (2024). The Effect of E-Service Quality and Ease of Use on Customer Satisfaction of Welma Application at PT Bank Central Asia, Tbk. *American Journal of Economic and Management Business*, 3(3).
- Simangunsong, D. P. T. A., Purwana, D., & Musyaffi, A. M. (2025). Pengaruh E-Service Quality dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Livin by Mandiri. *Jurnal Yudistira: Publikasi Riset Ilmu Pendidikan Dan Bahasa*, 3(2), 7–23.
- Trisnawati, S., & Wijaya, E. (2024). *The Effect of Responsiveness, Efficiency, Reliability, Security on Customer Satisfaction and Loyalty Using the Livin by Mandiri Application on Bank Mandiri KCP Depok 1 Customers*.