

INTISARI

Bank Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di sektor perbankan dan saat ini memiliki misi untuk dapat menjadi sebuah bank yang mampu menyediakan solusi transaksi secara digital bagi para nasabahnya. Penelitian kali ini membahas mengenai Analisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas *Mobile Banking Livin By Mandiri* pelanggan Bank Mandiri KC Yogyakarta Sudirman. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purpusive sampling*. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan data sekunder berupa studi literatur yang beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian kali ini menggunakan metode *E-servqual* konsep dari A Parasuraman. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika pelanggan merasa sangat puas dengan layanan Livin by Mandiri. Sembilan dimensi yang dianalisis mendapatkan nilai gap positif paling tinggi secara berturut-turut adalah desain, aksesibilitas, kepuasan, loyalitas, kualitas informasi, keandalan, *word of mouth*, dan keamanan.

Kata Kunci : Livin by Mandiri, E-Servqual, Aksesibilitas, Kepuasan, Loyalitas, Kualitas Informasi, Keandalan, *Word Of Mouth*, Keamanan.

ABSTRACT

Bank Mandiri is a company in the banking sector and currently has a mission to become a bank capable of providing digital transaction solutions for its customers. This research discusses customer satisfaction analysis of Livin By Mandiri Mobile Banking facilities, customers of Bank Mandiri KC Yogyakarta Sudirman. The sample in this study amounted to 91 respondents obtained by using purposive sampling technique. The data used in this study are primary data obtained from questionnaires and secondary data in the form of literature studies from several previous studies. This research uses the concept of E-servqual method from A Parasuraman. The results of this study indicate that customers are very satisfied with Livin by Mandiri services. The nine dimensions analyzed with the highest positive gap values were design, accessibility, satisfaction, loyalty, quality of information, word of mouth, and security.

Keywords : Livin by Mandiri, E-Servqual, Accessibility, Satisfaction, Loyalty, Information Quality, Reliability, Word Of Mouth, Security.