UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Risiko Terhadap Kontinuitas Penggunaan
Aplikasi Mobile Banking Livinâ€™ By Mandiri (Studi Pada Bank Mandiri Kcp Uny Yogyakarta)**
Erlin Imaniar, Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Perbankan digital menjadi solusi inovatif di tengah perkembangan teknologi saat ini. Aplikasi Livin' by Mandiri hadir sebagai layanan mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri kapan saja dan di mana saja. Namun, keberlanjutan penggunaan aplikasi tersebut tidak selalu sejalan dengan angka pendaftarannya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap kontinuitas penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri di Bank Mandiri KCP UNY Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah aktif dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi, sedangkan persepsi risiko tidak berpengaruh secara signifikan. Temuan ini memberikan implikasi bagi pengembangan layanan digital perbankan, khususnya dalam meningkatkan pengalaman dan retensi pengguna.

Kata kunci: Mobile Banking, Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Kontinuitas Penggunaan.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Risiko Terhadap Kontinuitas Penggunaan
Aplikasi Mobile Banking Livinâ€™ By Mandiri (Studi Pada Bank Mandiri Kcp Uny Yogyakarta)**
Erlin Imaniar, Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged the banking industry to innovate, one of which is through mobile banking services. Livin' by Mandiri is Bank Mandiri's mobile banking application designed to provide easy access to financial services for its customers. However, not all registered users continue to use the application consistently. This study aims to analyze the influence of service quality, perceived ease of use, and perceived risk on the continuance usage of the Livin' by Mandiri application, with a case study on active customers at Bank Mandiri KCP UNY Yogyakarta. This research adopts a quantitative, causal approach. Primary data was collected through questionnaires distributed to 100 respondents selected using purposive sampling. Multiple linear regression analysis was employed to examine the influence of each independent variable on the dependent variable. The results show that service quality and perceived ease of use have a positive and significant effect on continuance usage, while perceived risk has a negative but not significant effect. These findings are expected to serve as a reference for Bank Mandiri in formulating more adaptive and sustainable digital service strategies.

Keywords: Service Quality, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Continuance Usage, Mobile Banking, Livin' by Mandiri