

INTISARI

Livin by Mandiri merupakan produk dari Bank Mandiri yang dirancang sebagai platform digital terintegrasi yang menggabungkan berbagai layanan keuangan dalam satu aplikasi. Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh strategi bersaing dan transformasi digital terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner dan memberikan *link google form* kepada pengguna Livin by Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan dilakukan pada responden sebanyak 110 pengguna Livin by Mandiri. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yaitu *purposive sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu strategi bersaing dan transformasi digital, variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Metode analisis data menggunakan analisis SPSS. Setelah dilakukan analisis data, maka ditarik kesimpulan 1) strategi bersaing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi bersaing, transformasi digital, dan kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat tinggi.

Kata Kunci: Strategi bersaing, Transformasi Digital, Kepuasan Pelanggan, Livin by Mandiri

ABSTRACT

Livin by Mandiri is a product developed by Bank Mandiri, designed as an integrated digital platform that combines various financial services within a single application. This study was conducted to examine the influence of competitive strategy and digital transformation on customer satisfaction. Data collection was carried out by distributing questionnaires through a google form link to users of Livin by Mandiri. This study uses quantitative methods and was conducted on the respondents as many as 110 who are users of the Livin by Mandiri. Sampling in this study used a nonprobability sampling technique, namely purposive sampling. The independent variables in this research are competitive strategy and digital transformation, while the dependent variable is customer satisfaction. Data analysis was conducted using SPSS software. Based on the results of the data analysis, it can be concluded that: (1) competitive strategy has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (2) digital transformation also has a positive and significant effect on customer satisfaction. The findings of this study indicate that competitive strategy, digital transformation, and customer satisfaction are all categorized as very high.

Keywords: Competitive Strategy, Digital Transformation, Customer Satisfaction, Livin by Mandiri