

INTISARI

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam layanan perbankan, khususnya melalui penggunaan mobile banking. Bank Mandiri sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia telah menghadirkan aplikasi Livin' by Mandiri untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan secara digital. Seiring dengan peningkatan adopsi layanan ini, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, khususnya di Area Solo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Model penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penyebaran kuisioner untuk mengevaluasi hubungan antara desain tampilan, kualitas sistem, jaminan keamanan, kualitas layanan, dan loyalitas pengguna. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 315 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Livin' di Kota Solo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Mandiri yang aktif menggunakan aplikasi Livin' di Kota Solo. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa seluruh hubungan antarvariabel dalam model penelitian ini signifikan secara statistik. Desain tampilan terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas sistem ($\beta = 0,515$), jaminan keamanan ($\beta = 0,249$), dan kualitas layanan ($\beta = 0,180$). Kualitas sistem memiliki pengaruh terbesar terhadap jaminan keamanan ($\beta = 0,565$), serta berkontribusi langsung terhadap loyalitas pelanggan ($\beta = 0,249$). Jaminan keamanan juga

memengaruhi kualitas layanan ($\beta = 0,225$). Adapun dua faktor utama yang secara langsung memengaruhi loyalitas pengguna aplikasi Livin' by Mandiri adalah kualitas sistem dan kualitas layanan, masing-masing dengan koefisien pengaruh sebesar $\beta = 0,249$ dan $\beta = 0,250$. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan layanan aplikasi Livin' memiliki peran penting dalam membangun loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bank Mandiri area Solo terus meningkatkan layanan aplikasi Livin' guna mempertahankan tingkat loyalitas nasabah. Penelitian ini memberikan wawasan baru bagi industri perbankan digital terkait strategi peningkatan layanan mobile banking, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan inovasi layanan perbankan berbasis teknologi.

Kata kunci: *mobile banking, desain tampilan, kualitas sistem, jaminan keamanan, kualitas layanan, loyalitas.*