

ABSTRAK

Layanan perbankan telah mengalami revolusi berkat maraknya aplikasi mobile banking, yang dimungkinkan oleh ekspansi teknologi digital. Peningkatan signifikan terlihat pada salah satu aplikasi, yaitu Livin' by Mandiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dampak sistem dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan strategi survei dan teknik purposive sampling. Analisis dilakukan menggunakan metode Partial Least Square (PLS-SEM) dengan ekstensi SmartPLS 3.2.9, dengan data dikumpulkan dari 129 pengguna aktif aplikasi Livin' by Mandiri.

Penelitian ini menguji sepuluh hipotesis, meliputi loyalitas pelanggan, kualitas sistem, jaminan keamanan, kualitas layanan, dan antimonopoli. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua hipotesis terbukti benar, yang berarti desain antarmuka berpengaruh positif terhadap kualitas sistem, kemudahan perawatan, dan kualitas layanan. Selanjutnya, kualitas sistem juga secara signifikan memengaruhi kepercayaan dan loyalitas, sementara kepercayaan memengaruhi kualitas layanan. Loyalitas pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hasil analisis menggunakan Importance Performance Map Analysis (IPMA) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berada pada level "keep up the good work", yang menunjukkan bahwa aspek ini telah memenuhi harapan pengguna secara optimal dan merupakan faktor keberhasilan utama aplikasi. Sebaliknya, sejumlah indikator lain berada dalam kluster "concentrate here", yang menunjukkan bahwa perhatian manajerial diperlukan untuk meningkatkan layanan dan sistem.

Pentingnya temuan studi ini bagi administrasi Bank Mandiri terletak pada implikasi yang ditawarkannya untuk meningkatkan loyalitas pengguna aplikasi mobile banking Livin' by Mandiri.

Kata Kunci: kualitas sistem, kualitas pelayanan, desain antarmuka, loyalitas, Livin' by Mandiri, mobile banking, PLS-SEM, IPMA.