

**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI MANTAP MOBILE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MANDIRI TASPEN
CABANG PONDOK GEDE**

Oleh:
Parlin Hasudungan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas implementasi aplikasi digital banking Bank Mandiri Taspen terhadap tingkat kepuasan nasabah di cabang Pondok Gede. Berdasarkan hasil survei yang melibatkan pengguna aplikasi, ditemukan bahwa aplikasi ini memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna, khususnya dalam hal akses informasi, kenyamanan transaksi, dan kecepatan layanan. Mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap berbagai fitur aplikasi, meskipun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti keamanan dan personalisasi layanan. Sebagian besar nasabah merasa aman menggunakan aplikasi, namun sebagian kecil menginginkan peningkatan dalam aspek perlindungan data dan transaksi. Selain itu, nasabah juga mengharapkan adanya peningkatan personalisasi fitur untuk memenuhi kebutuhan individu mereka. Secara keseluruhan, aplikasi ini memiliki potensi untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah melalui inovasi berkelanjutan dan perhatian terhadap umpan balik yang diberikan oleh pengguna.

Kata Kunci: Perbankan Digital, Mobile Banking, Bank MANDIRI TASPEN.

**IMPLEMENTATION OF MANTAP MOBILE TECHNOLOGY
ON CUSTOMER SATISFACTION AT MANDIRI TASPEN
PONDOK GEDE BRANCH**

By:
Parlin Hasudungan

ABSTRACT

This study aims to assess the effectiveness of the implementation of Bank Mandiri Taspen's digital banking application on the level of customer satisfaction at the Pondok Gede branch. Based on the results of a survey involving application users, it was found that this application has a positive impact on user experience, especially in terms of information access, transaction convenience, and service speed. The majority of respondents showed a high level of satisfaction with various application features, although there are several aspects that need to be improved, such as security and personalization of services. Most customers feel safe using the application, but a small number want improvements in aspects of data protection and transactions. In addition, customers also expect increased personalization of features to meet their individual needs. Overall, this application has the potential to further improve customer satisfaction through continuous innovation and attention to feedback provided by users.

Keywords: Digital Banking, Mobile Banking, Bank MANDIRI TASPEN.