

ANALYSIS OF PERCEIVED EASE OF USE, SECURITY, AND DIGITAL SERVICE QUALITY ON THE LOYALTY OF LIVIN' BY MANDIRI USERS AMONG GENERATION Z

By: Nayaka Shidqi Putera Hutomo

Abstract

Major changes in people's preferences and how they use financial services have been caused by digital transformation in the banking industry, especially among Generation Z, who are very familiar with technology. The purpose of this study is to determine the extent to which perceptions of convenience, security, and quality of digital services in the Livin' By Mandiri app influence their loyalty.

This study was conducted using quantitative methods through Google Form and involved one hundred people who met the criteria for active application use. To analyze the data, the Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method was used. The results showed that the security and quality of digital services did not have a direct impact on user loyalty; instead, the perception of ease of use had a positive and significant impact on user loyalty.

These results show that ease of use is more important and influential in fostering loyalty than security and digital service quality, which have been considered fundamental components of digital banking services. This research is expected to help the banking industry develop strategies to create digital services that are more suited to the demands of young customers.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Security, Digital Service Quality, User Loyalty*

ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI GEN Z

Oleh: Nayaka Shidqi Putera Hutomo

Abstrak

Perubahan besar dalam preferensi dan cara orang menggunakan layanan keuangan telah disebabkan oleh transformasi digital dalam industri perbankan, terutama di kalangan Generasi Z yang sangat terbiasa dengan teknologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar persepsi kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan digital di aplikasi Livin' By Mandiri memengaruhi loyalitas mereka.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif melalui *Google Form* dan melibatkan seratus orang yang memenuhi kriteria penggunaan aplikasi aktif. Untuk melakukan analisis data, metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kualitas layanan digital tidak berdampak secara langsung pada loyalitas pengguna; sebaliknya, persepsi kemudahan berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.

Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan lebih penting dan berpengaruh dalam menumbuhkan loyalitas daripada faktor keamanan dan kualitas layanan digital, yang telah dianggap sebagai komponen dasar dari layanan perbankan digital. Penelitian ini diharapkan dapat membantu industri perbankan mengembangkan strategi untuk membuat layanan digital yang lebih sesuai dengan permintaan pelanggan muda.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Digital, Loyalitas Pengguna.