

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LIVIN BY MANDIRI KANTOR CABANG KEBON JERUK PERJUANGAN

Oleh:

Zidhan Nur Hidayat

ABSTRAK

Dengan bertumbuhnya teknologi informasi, bank menawarkan layanan digital yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi, salah satunya adalah aplikasi Livin yang dibuat oleh Bank Mandiri. Tingkat kepuasan nasabah dengan aplikasi Livin Mandiri di Bank Mandiri Cabang Jakarta Kebon Jeruk Perjuangan adalah objek penulisan ini. Metode kuantitatif deskriptif digunakan, dan data dikumpulkan melalui kuesioner kepada empat puluh pengguna Livin Mandiri yang dipilih melalui metode *sampling purposive*. Untuk mencari tingkat kepuasan nasabah, nilai rata-rata (*mean*) digunakan untuk menghitung data. Hasil laporan menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berada dalam kategori "sangat puas", dengan skor rata-rata 4,57. Tingkat kepuasan yang sangat baik ini disebabkan dari kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, keamanan sistem, dan beraneka fitur yang tersedia. Hasil laporan ini menunjukkan bahwa aplikasi Livin Mandiri mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam hal perbankan digital.

Kata Kunci: kepuasan nasabah, *mobile banking*, Livin' by Mandiri, perbankan digital.

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AMONG LIVIN' BY
MANDIRI USERS AT BANK MANDIRI KEBON JERUK
PERJUANGAN BRANCH OFFICE***

By:

Zidhan Nur Hidayat

ABSTRACT

With the advancement of information technology, banks provide digital services to facilitate consumers in transacting, one of which is the Livin application produced by Bank Mandiri. This research is titled the level of customer satisfaction of Livin Mandiri application at Bank Mandiri Branch Jakarta Kebon Jeruk Perjuangan. The method employed is descriptive quantitative, the data collection is done by questionnaire to forty Livin Mandiri consumers selected by purposive sample. The data was calculated by mean value to find the level of customer satisfaction. Report results show that customer satisfaction falls in the “very satisfied” category with an average score of 4.57. The high degree of satisfaction is explained by the simplicity of the application, the quickness of access, the security of the system and the availability of a variety of features. The results of this analysis show that the Livin Mandiri application can satisfy the demands and wants of clients related to digital banking.

Keywords: customer satisfaction, mobile banking, Livin' by Mandiri, digital banking.