ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking "Livin'by Mandiri" terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pemilihan sampel sebanyak 105 respoden dan terkumpul seluruhnhya 134 respoden nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas. Pada penelitian ini yang merupakan variable eksogen adalah Kualitas Layanan dengan Metode SERVQUAL yaitu *Reliability, Assurance, Convenience in Banking,Efficiencydan Easy to Operate*. Sedangkan variable endogen adalah Kepuasan Nasabah. Penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Model (SEM) dengan metode analisis deskriptif kuantitatif dan kuesioner sebagai data utama. Penelitian ini menggunakan 21 indikator pernyataan dengan menggunakan skala likert (1-5). Hasil kesimpulan ini adalah sebagai berikut: 1)Reliability terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah,2)Assurance tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah,3)Convenience in Banking terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah,4)Efficiency Banking tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dan 5) Easy to Operate terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas.

Kata Kunci : *Reliability, Assurance, Convenience in Banking,Efficiency, Easy to Operate , Kepuasan Nasabah.*