

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasari oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi yang mempengaruhi sektor perbankan, khususnya dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Aplikasi Livin by Mandiri menjadi salah satu yang paling diminati, dengan pertumbuhan jumlah pengguna dan transaksi yang signifikan. Namun, terdapat kesenjangan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor seperti usability, customer service, customer trust, customer satisfaction, perceived risk, dan relative advantages terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi Livin by Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi Livin by Mandiri. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usability memiliki pengaruh positif signifikan terhadap customer trust, customer service, dan customer satisfaction. Selain itu, customer satisfaction dan customer trust juga terbukti mempengaruhi loyalitas nasabah secara signifikan. Sebaliknya, perceived risk tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas, sementara relative advantages berperan penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Kesimpulannya, untuk meningkatkan loyalitas nasabah, Bank Mandiri perlu memperkuat faktor usability, customer service, dan kepercayaan nasabah terhadap aplikasi Livin by Mandiri.

Kata Kunci: Dukungan teknologi, Perceived risk, Relative advantages, Loyalitas nasabah