

ABSTRAK

Bank dituntut mampu mengubah dirinya melalui transformasi digital secara *end-to-end* untuk menjaga daya saingnya. Oleh karena itu, penting bagi bank sebagai perusahaan yang bergerak di pelayanan jasa keuangan untuk lebih peka terhadap perkembangan teknologi. Kemajuan pesat di bidang finansial dan teknologi ini juga meningkatkan persaingan industri perbankan pada inovasi jasa perbankan serta layanan elektronik bagi para nasabahnya khususnya *mobile banking*. Hasil survey Top Brand Index 2020 menunjukkan produk *m-BCA* menempati peringkat teratas sebagai *mobile banking* pilihan nasabah diikuti oleh produk *BRI mobile*, *m-banking Mandiri* yang masih kalah jauh dibandingkan dengan posisi pertama *m-BCA*. Dua produk *mobile banking* terendah yaitu *BNI Mobile* dan *CIMB Niaga Mobile*. Hasil survey itu mengindikasikan bahwa ada faktor yang menyebabkan produk *m-banking Livin' by Mandiri* kalah bersaing dengan produk *m-BCA* dan *BRI Mobile*. Diduga bahwa kualitas layanan elektronik *Livin' by Mandiri* menjadi faktor penyebab produknya kalah bersaing dengan produk *m-BCA* sehingga bisa berdampak pada menurunnya loyalitas nasabah dan bisa beralih menggunakan *m-Banking* pada bank yang lain

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian responden pada variabel *interface design*, *reliability*, *responsiveness*, *trust*, *personalization*, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah *Livin' by Mandiri*. Untuk mengetahui pengaruh *interface design*, *reliability*, *responsiveness*, *trust*, dan *personalization* terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas. Untuk mengetahui pengaruh *interface design*, *reliability*, *responsiveness*, *trust*, dan *personalization* terhadap loyalitas pada *Livin' by Mandiri* melalui mediasi kepuasan. Proses pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode *purposive sampling* dengan sampel responden nasabah *Livin' by Mandiri* sebanyak 385 orang. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan SEM-PLS (*Partial Least Square*).

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat *interface design*, *reliability*, *responsiveness*, *trust*, dan *personalization*, kepuasan serta loyalitas nasabah termasuk pada kategori tinggi. Uji hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *interface design*, *reliability*, *responsiveness*, *trust*, dan *personalization* terhadap kepuasan nasabah pada *Livin' by Mandiri*. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada *Livin' by Mandiri*. Terdapat pengaruh mediasi kepuasan dalam hubungan antara *interface design*, *reliability*, *responsiveness*, *trust*, *personalization* dan loyalitas pada *Livin' by Mandiri*.

Kata Kunci: *Livin' by Mandiri*, *e-service quality*, kepuasan nasabah, loyalitas.