

ABSTRAK

Internet semakin berkembang di dunia pada era digital, kehidupan modern menjadi lebih mudah berkat kontribusi yang besar terhadap teknologi dan internet untuk komunikasi dan berbagi informasi, dengan semakin berkembangnya teknologi membuat banyak *sector* memanfaatkan teknologi dan informasi dalam berbagai bidang seperti sarana berjualan secara *online*, akademik, media informasi, dan perbankan. Pada proses perbankan dengan perkembangan internet memberikan kemudahan bagi masyarakat tanpa harus mengantri Panjang di bank atau harus pergi ke ATM untuk bertransaksi dengan perkembangan internet yang semakin canggih banyak memberikan akses kemudahan pada masyarakat. Jumlah pengguna internet yang semakin meningkat berdampak pada perubahan perilaku transaksi masyarakat menjadi lebih digital. Dengan ini masyarakat lebih memilih layanan perbankan berbasis digital dibandingkan melalui kantor konvensional. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dimensi *servqual* yang telah diterapkan oleh Livin By'Mandiri Mobile Banking untuk pengguna aplikasi Livin By'Mandiri Mobile Banking.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, data yang dibutuhkan yaitu data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, observasi dengan melibatkan 244 responden.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas layanan, Loyalitas Pelanggan