

ABSTRAK

Livin' by Mandiri merupakan aplikasi *mobile banking* dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digital. Namun, layanan *Livin' by Mandiri* saat ini menghadapi tantangan berupa tingginya jumlah pengguna yang berhenti menggunakan aplikasi (UREG). Berdasarkan data internal, tercatat tren peningkatan jumlah UREG yang signifikan dari Desember 2023 hingga November 2024, mencapai lebih dari 1,4 juta pengguna. Tingginya angka ini dapat disebabkan oleh kualitas layanan yang belum sepenuhnya memuaskan, yang didukung oleh perolehan rating yang lebih rendah di Google Play Store dan App Store dibandingkan dengan kompetitor utamanya. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan adanya perbaikan serta peningkatan kualitas layanan untuk mengurangi jumlah pengguna yang berhenti. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi *True Customer Needs* dengan mengintegrasikan metode *Mobile Service Quality* (MSQual) dan Model Kano untuk menemukan atribut layanan yang belum maksimal dan memerlukan peningkatan. Atribut tersebut kemudian akan dirumuskan menjadi rekomendasi rancangan perbaikan kualitas layanan.

Sebanyak 167 responden berpartisipasi dalam Tugas Akhir ini, yang ditentukan menggunakan teknik sampling yaitu *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Kriteria yang ditetapkan adalah responden telah menggunakan layanan *Livin' by Mandiri* selama minimal enam bulan. Atribut kebutuhan layanan diperoleh dari studi literatur serta wawancara terhadap 10 pengguna untuk mendapatkan *Voice of Customer* (VoC) yang diklasifikasikan ke dalam 8 dimensi *Mobile Service Quality*, yaitu *System Availability*, *Fulfillment*, *Content*, *Billing*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Efficiency*, dan *Compensation*. Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan 33 atribut kebutuhan yang terbagi menjadi 15 atribut kuat dan 18 atribut lemah yang perlu ditingkatkan kualitas layanannya. Seluruh 18 atribut lemah serta 2 atribut kuat dengan kategori *Attractive* menjadi *True Customer Needs* yang akan dirancang usulan perbaikan kualitas layanannya.

Kata Kunci: *Mobile Banking, Livin' by Mandiri, Mobile Service Quality, Model Kano, True Customer Needs.*