

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN DAN FITUR PRODUK
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *LIVIN'*
BY/MANDIRI**

Nur Azzahra¹, Finnah Fourqoniah²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

[Email: atfaufianm@email.com](mailto:atfaufianm@email.com)

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh faktor Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, serta Fitur Produk terhadap tingkat Kepuasan Pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada 97 responden. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan pendekatan *purposive sampling*. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan program SPSS versi 27 melalui metode regresi linier berganda, disertai dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Fitur Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, baik secara individu (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan). Di antara ketiga variabel tersebut, Fitur Produk terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna dibandingkan dengan Kemudahan dan Kualitas Layanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,799 mengindikasikan bahwa sebesar 79,9% tingkat kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* sangat ditentukan oleh kemudahan akses aplikasi, kualitas layanan digital yang diberikan, serta keberagaman dan kegunaan fitur yang tersedia.

Kata Kunci: Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk, Kepuasan Pengguna, *Mobile banking*

Abstrack

This study aims to analyze the influence of ease of use, service quality, and product features on user satisfaction with the *Livin' by Mandiri* application. The research employs a quantitative approach, with data collected through the distribution of/questionnaires to 97/respondents. The respondents were selected using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The collected/data were then analyzed using SPSS version 26 through multiple linear regression analysis, along with hypothesis testing using t-tests and F-tests. The results indicate that ease of use, service quality, and product features have/ a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. Among/these variables, product features are identified as the most dominant factor influencing user satisfaction compared to ease of use and service quality. The coefficient of/determination (R^2) value of/0.799 indicates that 79.9%. of0the variation in user satisfaction can be explained0by the three/independent variables, while the remaining percentage is influenced by other/factors outside the scope of/this study. Overall, the findings conclude that user/satisfaction with the *Livin' by Mandiri* application is strongly influenced by the

combination of/ease of access, digital service quality, and the availability of/comprehensive and functional/product features within the application.

Keywords: Ease of Us, Service Quality, Product Features, User Satisfaction, Mobile banking.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan signifikan termasuk sektor perbankan. Digitalisasi dalam industri perbankan saat ini menjadi fondasi utama dalam penyediaan layanan yang efisien, praktis, dan mudah dijangkau oleh nasabah (Safitri & Salam, 2025). Salah satu wujud penerapan transformasi digital tersebut adalah layanan *mobile banking*, yaitu fasilitas perbankan yang dapat diakses secara daring melalui aplikasi berbasis perangkat seluler. Layanan ini tidak hanya mempermudah proses transaksi keuangan, tetapi juga memenuhi tuntutan masyarakat modern akan layanan yang cepat, fleksibel, dan nyaman tanpa terikat oleh batasan waktu maupun lokasi.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri turut mengimplementasikan inovasi digital dengan menghadirkan aplikasi Livin' by Mandiri. Aplikasi ini menawarkan beragam fitur layanan, antara lain pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, pengisian saldo dompet digital, serta transaksi menggunakan QRIS (Badriah & Basri, 2026). Berdasarkan Laporan Tahunan Bank Mandiri (2024), jumlah pengguna Livin' by Mandiri mengalami peningkatan yang signifikan, dari 2,5 juta pengguna pada tahun 2019 menjadi 11,5 juta pengguna pada tahun 2023. Peningkatan tersebut mencerminkan tingginya minat dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Dengan demikian, kehadiran aplikasi Livin' by Mandiri menunjukkan komitmen Bank Mandiri dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan platform digital yang komprehensif dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Namun, meskipun layanan *mobile banking* menawarkan berbagai kemudahan, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Ketidakpuasan pengguna dapat muncul akibat tampilan aplikasi yang kurang intuitif, kendala teknis saat mengakses layanan, fitur yang belum lengkap, hingga keterlambatan tanggapan dari tim layanan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan aplikasi itu sendiri, tetapi juga oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan oleh penyedia aplikasi (Nuryati, 2026).

Kemudahan dalam penggunaan menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan layanan digital tersebut. Konsep

kemudahan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari navigasi aplikasi, desain antarmuka, hingga pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia (Hayat & Busman, 2023). Ketika aplikasi dianggap mudah digunakan, maka pengguna akan merasa nyaman dan percaya diri dalam mengakses berbagai layanan, sehingga meningkatkan kemungkinan penggunaan berulang serta loyalitas terhadap aplikasi tersebut (Rafli & Yunanto, 2024).

Di sisi lain, mutu layanan juga merupakan faktor krusial yang menentukan bagaimana pengguna menilai pengalaman mereka secara keseluruhan saat menggunakan aplikasi (Rafli & Yunanto, 2024). Mutu layanan mencakup berbagai aspek seperti kestabilan sistem, kecepatan dalam merespons kebutuhan pengguna, keamanan dalam setiap transaksi, serta pendekatan personal yang diberikan kepada nasabah. Pengguna yang merasa mendapatkan layanan berkualitas tinggi cenderung memiliki persepsi positif terhadap aplikasi dan institusi keuangan yang menaunginya. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar dalam manajemen kualitas pelayanan, yaitu bahwa layanan yang baik akan menghasilkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Rochmawardani & Rimadiaz, 2025).

Pada penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri, perlu ditelaah seberapa besar peran persepsi terhadap kemudahan dan kualitas layanan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Apalagi, pengguna aplikasi perbankan digital sangat beragam, baik dari segi usia, latar belakang pendidikan, maupun tingkat literasi digital. Perbedaan karakteristik pengguna ini menjadikan persepsi terhadap kemudahan dan kualitas layanan menjadi faktor yang subjektif dan bervariasi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang sistematis dan berbasis data untuk memahami hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Sebagai bagian dari analisis pendahuluan, berikut ini ditampilkan beberapa fitur utama dari aplikasi Livin' by Mandiri yang menjadi penunjang kemudahan layanan.

Tabel 1. Fitur Utama Aplikasi Livin' by Mandiri

No	Fitur Utama	Deskripsi
1	Transfer Sesama dan Antar Bank	Fitur untuk melakukan transfer dana baik ke sesama rekening Bank Mandiri maupun ke bank lain secara <i>real-time</i> melalui jaringan ATM Bersama/ <i>BI-FAST</i> .
2	Bayar Tagihan	Menyediakan layanan pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, air, telepon, internet, pendidikan, hingga cicilan kredit secara langsung melalui aplikasi.
3	QR Payment	Memungkinkan pengguna melakukan pembayaran instan di merchant yang bekerja sama hanya dengan memindai kode QR, sehingga lebih cepat dan praktis.
4	Top-up Dompot Digital	Fitur untuk mengisi saldo berbagai dompet digital populer seperti OVO, GoPay, DANA, dan LinkAja langsung dari aplikasi.

No	Fitur Utama	Deskripsi
5	Cek Saldo & Mutasi Rekening	Menampilkan informasi saldo terakhir serta riwayat transaksi (mutasi) rekening dalam periode tertentu secara rinci.

Sumber: PT Bank Mandiri (2026) Fitur Aplikasi *Livin' by Mandiri*

Peningkatan jumlah pengguna dari waktu ke waktu tidak hanya mencerminkan keberhasilan pengembangan fitur, tetapi juga menjadi cerminan positif/terhadap tingkat penerimaan Masyarakat terhadap aplikasi ini. Mengacu pada data dari Bank Mandiri, jumlah pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* menunjukkan pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun, sebagaimana ditunjukkan melalui table dan grafik berikut:

Tabel 2. Data Jumlah Pengguna Aplikasi *Livin' by Mandiri*

Tahun	Jumlah Pengguna (Juta)
2019	2,5
2020	4,8
2021	7,2
2022	9,1
2023	11,5

Sumber: Bank Mandiri. (2024) Laporan Tahunan dan Statistik Pengguna Aplikasi *Livin' by Mandiri*.

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan pengguna *Livin' by Mandiri* meningkat hampir lima kali lipat dalam kurun waktu lima tahun. Fenomena ini menjadi indikator penting bahwa layanan *digital banking* semakin diterima masyarakat. Kendati jumlah pengguna terus bertambah, hal tersebut perlu diimbangi dengan peningkatan mutu layanan dan kemudahan akses aplikasi guna menciptakan pengalaman yang memuaskan secara menyeluruh bagi pengguna.

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan refleksi dari seberapa baik ekspektasi pengguna terpenuhi oleh layanan yang diberikan (Wilyningsih et al., 2025). Ketika ekspektasi tersebut terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka pengguna akan merasa puas (Palittin et al., 2025). Sebaliknya, apabila terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan, maka ketidakpuasan bisa terjadi. Dalam dunia perbankan digital, kepuasan pengguna menjadi sangat penting karena secara langsung memengaruhi perilaku pengguna, seperti keinginan untuk terus menggunakan aplikasi, merekomendasikannya kepada orang lain, serta meningkatkan intensitas transaksi yang dilakukan (Zakiah & Abrianto, 2026).

Selain itu, dalam era digital yang kompetitif seperti saat ini, kepuasan pengguna juga berkontribusi terhadap citra dan keberlangsungan institusi keuangan. Nasabah yang puas cenderung lebih setia dan berkontribusi terhadap pertumbuhan bisnis melalui peningkatan volume transaksi dan retensi jangka panjang. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam

terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna menjadi hal yang strategis bagi pengelola layanan perbankan digital, khususnya Livin' by Mandiri.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam melakukan evaluasi dan pengembangan layanan perbankan digital di masa mendatang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, menjaga loyalitas pengguna, serta memperkuat posisi daya saing di tengah pesatnya perkembangan digitalisasi dalam sistem keuangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan (X_1), kualitas layanan (X_2), dan fitur produk (X_3) terhadap kepuasan pengguna *Mobile Banking Livin' by Mandiri* (Y). Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert lima poin kepada responden serta data sekunder yang berasal dari laporan tahunan Bank Mandiri, dokumen resmi, dan literatur terkait. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik untuk menguji hipotesis penelitian secara objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	0.386	0.107	–	3.607	0.000
Kemudahan (X_1)	0.298	0.083	0.331	3.590	0.001
Kualitas Layanan (X_2)	0.254	0.089	0.289	2.856	0.005
Fitur Produk (X_3)	0.310	0.081	0.352	3.827	0.000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan (X_1), Kualitas Layanan (X_2), dan Fitur Produk (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) aplikasi Livin' by Mandiri. Hasil analisis menggunakan SPSS versi 26 menghasilkan persamaan regresi $\hat{Y} = 0,386 + 0,298X_1 + 0,254X_2 + 0,310X_3$. Persamaan tersebut

menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki arah hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Koefisien regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan fitur produk akan meningkatkan kepuasan pengguna, dengan variabel Fitur Produk (X_3) memiliki koefisien terbesar (0,310), sehingga menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,001; 0,005; dan 0,000 ($p < 0,05$).

Secara simultan, hasil analisis menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,894 dan mampu menjelaskan 79,97% variasi kepuasan pengguna ($R^2 = 0,7997$), sedangkan sisanya sebesar 20,03% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji F memperoleh nilai $F_{hitung} = 227,62$ dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga model dinyatakan layak digunakan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan fitur produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri, dengan fitur produk menjadi faktor yang memberikan kontribusi paling besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Tabel 4. Hasil Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.894	0.799	0.794	0.406

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel di atas, nilai R sebesar 0,894 menunjukkan bahwa hubungan antara Kemudahan (X_1), Kualitas Layanan (X_2), dan Fitur Produk (X_3) dengan Kepuasan Pengguna (Y) tergolong sangat kuat. Nilai R^2 sebesar 0,799 mengindikasikan bahwa 79,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sedangkan 20,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,794 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan stabil dan memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan fitur produk secara bersama-sama memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t-hitung	Sig.	Keterangan
Kemudahan (X_1)	0.298	0.083	0.331	3.590	0.001	Signifikan

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t-hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₂)	0.254	0.089	0.289	2.856	0.005	Signifikan
Fitur Produk (X ₃)	0.310	0.081	0.352	3.827	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas, seluruh variabel independen memiliki nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1,981) dan nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, sehingga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Variabel Kemudahan Penggunaan (X₁) memperoleh nilai t-hitung 3,590 (Sig. = 0,001), Kualitas Layanan (X₂) sebesar 2,856 (Sig. = 0,005), dan Fitur Produk (X₃) sebesar 3,827 (Sig. = 0,000). Di antara ketiga variabel tersebut, Fitur Produk (X₃) memiliki koefisien regresi dan nilai t-hitung tertinggi, sehingga menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis H₁, H₂, dan H₃ diterima, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan fitur produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.

Tabel 6. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F-hitung	Sig.
Regression	112.437	3	37.479	227.620	0.000
Residual	18.615	113	0.165	—	—
Total	131.052	116	—	—	—

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil uji F pada tabel di atas, diperoleh nilai F-hitung sebesar 227,620 dengan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05) dan F-hitung lebih besar daripada F-tabel (227,620 > 2,68). Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak (fit) dan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X₁), Kualitas Layanan (X₂), dan Fitur Produk (X₃) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan demikian, hipotesis H₄ diterima, yang berarti ketiga variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.

PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan (X₁), Kualitas Layanan (X₂), dan Fitur Produk (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) aplikasi Livin' by Mandiri, baik secara parsial maupun simultan. Nilai R² sebesar 0,799 menunjukkan bahwa 79,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 20,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara parsial, Kemudahan Penggunaan (t = 3,590; Sig. = 0,001), Kualitas Layanan (t = 2,856; Sig. = 0,005), dan Fitur Produk (t = 3,827; Sig. = 0,000) terbukti berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna, dengan Fitur Produk menjadi variabel yang paling dominan.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($F_{hitung} = 227,620$; $Sig. = 0,000$). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *Livin' by Mandiri* dibentuk oleh kombinasi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan kelengkapan fitur yang saling melengkapi. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahman et al., 2025) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan fitur produk merupakan tiga faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking* di Indonesia. Penelitian ini memperkuat hasil tersebut dalam konteks aplikasi *Livin' by Mandiri*, yang telah menjadi salah satu inovasi digital unggulan Bank Mandiri dalam mendukung transformasi layanan keuangan berbasis teknologi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Penggunaan (X_1), Kualitas Layanan (X_2), dan Fitur Produk (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*, baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, Kemudahan Penggunaan ($t = 3,590$; $Sig. = 0,001$), Kualitas Layanan ($t = 2,856$; $Sig. = 0,005$), dan Fitur Produk ($t = 3,827$; $Sig. = 0,000$) terbukti meningkatkan kepuasan pengguna, dengan Fitur Produk menjadi variabel yang paling dominan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 227,620 dan $Sig. = 0,000$.

Model penelitian memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,799, yang menunjukkan bahwa 79,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Fitur Produk, sedangkan 20,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* dibentuk oleh kombinasi kemudahan penggunaan, kualitas layanan digital, dan fitur produk yang inovatif. Oleh karena itu, Bank Mandiri perlu terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas layanan, serta mengembangkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Badriah, A., & Basri, M. (2026). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Aplikasi *Livin by Mandiri* Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance

Performance Analysis (IPA). *Hello World Jurnal Ilmu Komputer*, 5(1), 85–92.

- Hayat, N., & Busman, S. A. (2023). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin' by Mandiri (Studi Kasus PT Bank Mandiri KCP Sumbawa Besar). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 1–16.
- Nuryati, G. (2026). Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Livin' by Mandiri. *Reliability: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(3), 610–623.
- Palittin, J., Rudzali, A., & Fitriana, R. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Livin' by Mandiri di Kota Samarinda. *Jurnal Eksis*, 21(2), 105–114.
- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin' Mandiri. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5), 3182–3198.
- Rahman, M. A., Safira, R. D., Khofifah, S. N., Islam, M. F., Maulidia, I., & Dellia, P. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan Metode PIECES. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(4), 6882–6887.
- Rochmawardani, Y., & Rimadias, S. (2025). Analisis Peran Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus pada Aplikasi Livin' by Mandiri). *Journal of Accounting, Management and Islamic Economics*, 3(2), 481–492.
- Safitri, K., & Salam, K. N. (2025). Strategi Inovatif dan Digitalisasi Produk Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Akses dan Keterlibatan Nasabah di Era Digital. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 4(1), 41–52.
- Wilyningsih, N. K. A., Syarach, A., & Yuliana, I. (2025). Pengaruh Fitur M-Banking dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Livin' by Mandiri. *Economist: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 21–27.
- Zakiah, I., & Abrianto, H. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Livin' by Mandiri. *Remittance: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*, 7(1), 81–88.