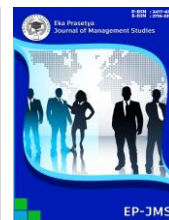




Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



STUDY ON CUSTOMER SATISFACTION OF MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI

Studi Kasus Mengenai Kepuasan Nasabah Mobile Banking Livin By Mandiri

Mareta Ervina Putri¹, Dr. E. Diana Aqmala, S.E., M.M², Dr. Ir. Dwi Eko Waluyo, MM³,
Haunan Damar, S.S.T, MBA⁴

^{1,2,3,4}Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia

Keywords:

Ease Of Use;

*Security of
Applications;*

Trust;

Abstract. This study aims to explore customer satisfaction with the Livin By Mandiri Mobile Banking application in Semarang, Indonesia. With the rapid advancement of technology, the need for practical banking solutions is increasing, so it is important to understand the factors that affect customer satisfaction. The method used in this study is a quantitative approach with data collection through a survey involving 100 respondents who are active users of the application. This study analyzes three independent variables, namely ease of use, security, and trust, as well as their impact on customer satisfaction. The results showed that ease of use and trust had a significant influence on customer satisfaction, while security did not show a significant influence. The findings highlight the importance of developing user-friendly apps and building trust among customers to increase their satisfaction. This research provides valuable insights for banking institutions in an effort to improve mobile banking services and build long-term relationships with customers.

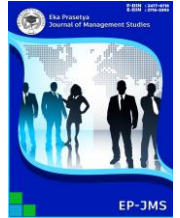
Mareta Ervina Putri*

Email: maretaervinaputri2003@gmail.com



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



1. PENDAHULUAN

Di era digital sekarang, pemilik ponsel mengharapkan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi apa pun. Bank pun merespons hal ini dengan merancang layanan *Mobile Banking* sebuah inovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi dan kanal komunikasi guna menyederhanakan rutinitas perbankan lewat ponsel. Alih-alih datang ke kantor cabang, nasabah kini cukup membuka aplikasi di ponsel untuk menyelesaikan hampir semua transaksi. Cara ini tidak hanya memangkas waktu, tetapi juga mengurangi biaya yang selama ini dikeluarkan untuk kebutuhan perbankan. Dalam aplikasi *Mobile Banking*, bank menyediakan beragam fitur mulai dari pembayaran elektronik via QRIS, transfer dana antar-rekening dengan sekali tekan, hingga monitoring riwayat transaksi dan saldo rekening secara real time. Semua dirancang agar pengalaman perbankan jadi lebih praktis dan efisien.

Menurut (Soleha et al., 2024) Layanan *Mobile Banking* mudah dipahami dan dipakai, memungkinkan nasabah cepat menguasai cara bertransaksi. Fitur dan sistem yang baik diharapkan memudahkan nasabah mengakses layanan perbankan tanpa harus ke cabang, sehingga kemudahan ini berdampak pada kepuasan nasabah. Namun bila sesuai studi dari (Shafira et al., 2023) Penelitian mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan pada aplikasi BRI *Mobile Banking* ternyata tidak secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di Semarang. Di era serba digital, setiap pengguna memiliki tolak ukur dan ekspektasi unik terkait kemudahan navigasi dalam aplikasi perbankan, sehingga kenyamanan antarmuka saja tak lagi menjadi penentu utama kepuasan mereka.

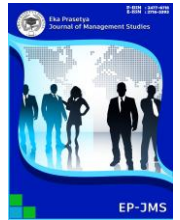
Meski inovasi teknologi perbankan telah menyederhanakan berbagai transaksi, fokus pada aspek keamanan dan privasi tetap krusial. Keamanan meliputi proteksi terhadap ancaman siber serta pengelolaan data pribadi nasabah di ranah online. Tujuannya adalah memastikan sistem elektronik bergerak andal, mencegah gangguan, dan menjaga integritas setiap transaksi keuangan. Dengan demikian, perlindungan data sekaligus keandalan proses pembayaran menjadi pilar penting dalam memupuk kepuasan pengguna *Mobile Banking*. (Lubis & Lukman, 2023).

Faktor-faktor itu memengaruhi kepercayaan nasabah pada perusahaan perbankan dalam kemudahan bertransaksi dan berinteraksi. Kepercayaan ini juga menumbuhkan rasa aman dan keyakinan perusahaan mampu penuhi komitmennya dalam menyediakan layanan berkualitas serta mengatasi kekhawatiran dan kebutuhan nasabah secara efektif.



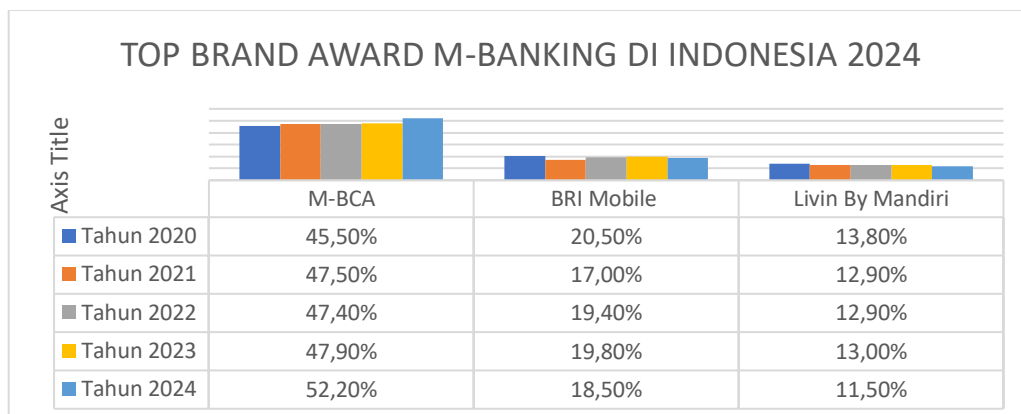
Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Dibawah ini ialah data perkembangan layanan *Mobile Banking* di Indonesia digambarkan sebagai berikut :

Gambar1. TOP BRAND INDEX M-BANKING DI INDONESIA 2024



Data ini bersumber dari situs Top Brand Award yang menilai layanan *Mobile Banking* di Indonesia untuk periode 2020–2024. Survei ini digelar tiga kali setahun dan menjangkau 15 kota besar, mulai dari Jakarta, Bandung, hingga Denpasar, termasuk Semarang, Yogyakarta, Surabaya, dan Makassar.

Metodologi Top Brand Award terbagi dalam dua tahap. Pada Fase 1, 8.500 responden dipilih 6.000 secara acak, 1.700 sebagai “booster” khusus, dan 800 sampel B2B. Fase 2 melibatkan 12.000 partisipan: 8.000 random, 1.800 untuk segmen ritel, dan 2.200 booster tambahan. Keseluruhan responden pria maupun wanita berusia 15–65 tahun. Pengukuran Top Brand memanfaatkan kuesioner terstruktur untuk mengukur tiga indikator:

- **Top of Mind:** merek pertama yang terlintas di benak saat kategori disodorkan.
- **Last Usage:** aplikasi terakhir yang digunakan dalam siklus pembelian ulang.
- **Future Intentions:** niat penggunaan di masa datang.

Penghargaan Top Brand Award diberikan kepada merek yang meraih status “TOP” pada tiga dimensi:

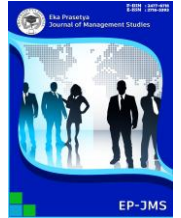
- **Share of Mind:** kekuatan merek dalam menancap di pikiran konsumen.
- **Market Share:** pangsa pasar dan hubungannya dengan perilaku pembelian.
- **Share of Commitment:** tingkat loyalitas dan kecenderungan beli ulang oleh pelanggan.

Menurut hasil Top Brand Award, M-BCA selalu menjadi juara kategori *Mobile Banking*, dengan skor tertinggi di 2024 sebesar 52,20 %. Posisi kedua ditempati BRI Mobile (18,50 %), sedangkan Livin by Mandiri berada di urutan ketiga dengan 11,50 %. Kondisi ini memancing keingintahuan peneliti mengapa Livin by Mandiri tidak mampu menyalip BCA atau BRIMO dalam perolehan suara



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Namun bila dilihat dari hasil survei pada tabel diatas, *Mobile Banking* Livin by Mandiri menjadi urutan ketiga dengan presentase pada tahun 2024 sebesar 11.50%. Jika dilihat yang dikemukakan oleh nasabah pada media Google Play Store menyoroti beberapa masalah penting. Yaitu permasalahan pada kriteria penggunaan aplikasi *Mobile Banking* salah satu pengguna mengungkapkan sesudah pembaruan pada 14 Oktober 2024, aplikasi menjadi sangat lambat dan sering mengalami lag. Pengguna itu juga mengkritik tampilan aplikasi yang dianggap terlalu ramai, dan menyarankan agar ada keseimbangan antara fitur perbankan dan marketplace, seperti yang diterapkan oleh BCA. Hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Novitasari et al., 2021) Nasabah menyukai antarmuka Mobile Banking BCA yang intuitif, membuat siapa saja dari remaja hingga lansia dapat langsung paham cara kerjanya. Aplikasi ini meraih Top Brand Award berkat rangkaian fitur komprehensif, mulai transaksi keuangan, layanan gaya hidup, hingga kanal investasi yang berjalan cepat. Selain itu, BCA terus memperbarui layanannya contohnya Qris Tap yang mendapatkan sambutan hangat dari pengguna.

Pengguna lain juga mengeluhkan kesulitan dalam membuka rekening secara pribadi, yang selalu gagal dengan alasan keamanan yang tidak jelas, meskipun sudah melalui proses pembuatan password dan PIN. Selain itu, ada masalah saat melakukan top-up ke dompet elektronik, di mana transaksi gagal tetapi saldo tidak dikembalikan, meskipun sudah menghubungi layanan pelanggan.

Banyak umpan balik mengungkap bahwa peluncuran aplikasi sering tersendat, memaksa pengguna menanti cukup lama sebelum semuanya berfungsi. Masukan semacam ini menegaskan bahwa optimasi kecepatan dan kestabilan jadi prioritas agar layanan bisa sesuai ekspektasi nasabah.

Sesuai tabel diatas dengan adanya keluhan yang terjadi pada Livin By Mandiri itu kemungkinan terjadi karena kondisi teknologi yang tidak bisa diprediksi akan terjadi, maka dari itu kepuasan nasabah akan berkurang dalam penggunaan layanan yang diberi pada aplikasi Livin By Mandiri.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan mengumpulkan data mengenai kepuasan pengguna Livin by Mandiri di Semarang dengan menitikberatkan pada tiga aspek kemudahan operasional aplikasi, tingkat keamanan, dan kepercayaan nasabah.

2. KAJIAN LITERATUR

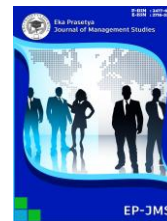
2.1. Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan pengguna terhadap suatu usaha dalam menggunakan suatu sistem (Davis, 1989) dalam (Hasdani et al., 2021). Kemudahan Penggunaan aplikasi pada Mobile Banking tentunya sangat dibutuhkan oleh nasabah untuk mempersingkat waktu tanpa harus ke cabang bank untuk melakukan kegiatan transaksi. Dengan desain dan fitur lengkap serta mudah dipahami (easy to learn), tentunya nasabah akan cepat untuk menggunakannya. Layanan *Mobile Banking* dirancang dan dibuat untuk mempermudah nasabah dalam menyelesaikan transaksinya, bukan guna membuat nasabah kesulitan bertransaksi (Soleha et al., 2024). Tampilan yang jelas dalam aplikasi, nasabah dapat dengan mudah mengendalikan (controlable) sistem Mobile Banking dalam pengoperasiannya dan memungkinkan nasabah menyesuaikan alur penggunaan sesuai kebutuhan (Khasanah, 2022). Semakin baik kemudahan yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan Mobile Banking.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



2.2. Keamanan Aplikasi

Menurut (Ahmad & Pambudi, 2014) dalam (Daffa, 2020) Keamanan adalah suatu kemampuan melakukan penyimpanan informasi atau data nasabah untuk mencegah penipuan dan pencurian dalam internet banking. Sistem keamanan harus diketahui oleh nasabah terlebih dahulu sebelum memakai *Mobile Banking* dengan tujuan perusahaan perbankan memiliki komitmen dalam memastikan keamanan aplikasi. meliputi kata sandi, Perlindungan data diperlukan untuk menjaga agar platform tidak rentan terhadap serangan siber, terutama saat nasabah melakukan transaksi daring. Keamanan semacam ini krusial untuk meredam kekhawatiran pengguna akan potensi penyalahgunaan informasi pribadi maupun catatan transaksi mereka (Khasanah, 2022). Kerahasiaan data adalah hal yang sangat penting, data yang jatuh ke pihak lain akan merugikan pemilik data (Daffa, 2020). Upaya untuk menjaga privasi dan kerahasiaan data pengguna perlu dijamin untuk meminimalisir resiko transaksi nasabah, artinya pihak yang tidak berhak, tidak boleh mengetahui dan mengakses data. Jika suatu aplikasi *Mobile Banking* menjamin perlindungan data dan menjaga kerahasiaan data maupun transaksi, maka kepuasan nasabah akan terus meningkat (Azizah, 2023).

2.3. Kepercayaan

Menurut (Morgan dan Hunt, 1994) dalam (Rahmi et al., 2024) Kepercayaan merupakan kunci bagi kesuksesan hubungan pemasaran. Perusahaan perbankan menciptakan rasa aman dan jaminan yang bagus memperlihatkan perusahaan bisa penuh komitmennya dalam menyediakan produk dan layanan dengan kualitas yang baik secara efektif mengatasi kekhawatiran atas kebutuhan pelanggan dalam jangka Panjang (Puspa Anggraini et al., 2025). Keandalan perusahaan bank memenuhi janji layanan secara cepat, tepat, dan memuaskan hati nasabah. Empati dan responsivitas perusahaan perbankan dalam merespons serta menyelesaikan kendala yang dihadapi nasabah, serta pelaksanaan transaksi elektronik yang jujur, transparan, dan dapat diandalkan sepenuhnya. (Rofianti et al., 2023) Dengan tingkatkan kepercayaan nasabah dalam memakai layanan elektronik semakin meningkat pula tingkat kepuasan nasabah yang akan diberi oleh nasabah kepada perusahaan perbankan. (Rahmi et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Di studi ini penulis memakai metodologi kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif ialah pendekatan yang memakai dua variabel atau lebih untuk menentukan pengaruh atau hubungan satu variabel pada variabel lainnya (Amelia et al., 2024) Studi ini bersifat asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan aplikasi, dan kepercayaan pada kepuasan nasabah *Mobile Banking* Livin By Mandiri di Kota Semarang.

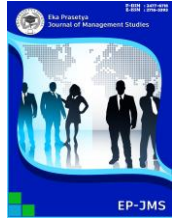
Metode yang digunakan mengandalkan regresi linier berganda melalui SPSS untuk menguji sejauh mana kemudahan penggunaan, aspek keamanan, dan tingkat kepercayaan memengaruhi kepuasan pengguna Livin by Mandiri.

Populasi penelitian meliputi semua nasabah Livin by Mandiri di Semarang tanpa batas jumlah pasti. Karena itu, peneliti memilih teknik Non-Probability Sampling dengan pendekatan purposive sampling hanya termasuk pelanggan Bank Mandiri di kota Semarang yang telah memasang aplikasi Livin di ponsel mereka dan secara aktif melakukan transaksi melalui platform.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Karena ukuran populasi penelitian tidak dapat dipastikan, jumlah sampel ditentukan menggunakan formula Lemeshow. (Lemeshow et al.1997) dalam (Shafira et al., 2023)

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{D^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Keterangan

n = jumlah sampel

P = maksimal estimasi = 0,5

Z = skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

D = alpha atau sampling error = 10% (0,10)

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan hasil 96,04 = 100 sampel, sehingga dibutuhkan data sejumlah 100 nasabah Bank Mandiri di Kota Semarang yang menggunakan Livin By Mandiri.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil studi ini ditampilkan analisa data sesuai hasil pengolahan data memakai software IBM SPSS Statistic 25.

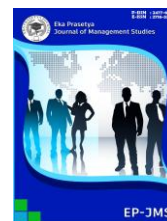
Uji Validitas

Pemeriksaan validitas bertujuan memastikan instrumen benar-benar akurat dan sesuai fungsi pengukurannya. Sebuah item dianggap valid jika nilai r hitung melebihi r tabel, maka dari itu peneliti terlebih dahulu melakukan uji instrumen pada responden yang tidak termasuk dalam sampel penelitian. Uji instrumen ini dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi kelemahan dan kekurangan yang mungkin terjadi pada setiap item-item pertanyaan yang sudah dianalisis sebelumnya sesuai dengan indikator dalam penelitian ini. Jumlah sampel yang dilakukan untuk menguji uji instrumen paling sedikit berjumlah 30 responden, sehingga peneliti mengambil 30 responden dari luar sampel utama. Untuk mengukur tingkat valid atau tidak nya, peneliti menggunakan rumus $df = N - 2$, yaitu $df = 30 - 2 = 28$ dengan tingkat signifikansi dua arah 0,05 dihasilkan r tabel diangka 0,361. Jika r hitung melebihi r tabel 0,361 maka dinyatakan valid.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	rhitung	rtabel	Sig.	Keterangan
Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X ₁)	X _{1.1}	0,899	0,361	0,000	Valid
	X _{1.2}	0,899	0,361	0,000	Valid
	X _{1.3}	0,921	0,361	0,000	Valid
	X _{1.4}	0,920	0,361	0,000	Valid
Keamanan Aplikasi (X ₂)	X _{2.1}	0,851	0,361	0,000	Valid
	X _{2.2}	0,917	0,361	0,000	Valid
	X _{2.3}	0,770	0,361	0,000	Valid
	X _{2.4}	0,886	0,361	0,000	Valid
Kepercayaan (X ₃)	X _{3.1}	0,940	0,361	0,000	Valid
	X _{3.2}	0,900	0,361	0,000	Valid
	X _{3.3}	0,941	0,361	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,901	0,361	0,000	Valid
	Y2	0,870	0,361	0,000	Valid
	Y3	0,866	0,361	0,000	Valid

Sumber :Olah data memakai SPSS, 2025

Data di atas didapat dari hasil jawaban diluar responden utama dan sudah dilakukan uji validitas. Hal ini memperlihatkan nilai korelasi r hitung tiap indikator pertanyaan $>$ nilai r tabel, yakni 0,361. Maka semua indikator dinyatakan valid dan lolos uji selanjutnya.

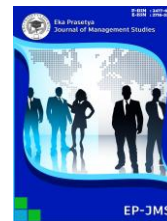
Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan menilai sejauh mana kuesioner menghasilkan data yang stabil bila diujikan ulang dalam kondisi serupa. Pada studi ini, peneliti menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, di mana instrumen dianggap andal apabila nilainya lebih dari 0,60. Setelah mengolah jawaban 30 responden diluar responden utama, diperoleh nilai Alpha sebagai berikut: Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X₁) 0,926; Keamanan Aplikasi (X₂) 0,876; Kepercayaan (X₃) 0,917; dan Kepuasan Nasabah (Y) 0,817. Karena seluruh nilai Cronbach's Alpha melebihi batas minimal 0,60, dapat disimpulkan bahwa semua bagian kuesioner ini reliabel. Artinya, butir-butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang dituju secara konsisten dan valid dan reliabel untuk analisis selanjutnya.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal, karena salah satu asumsi dasar dalam regresi linier klasik adalah normalitas data.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Model	Asymp. Sig. (2-tailed).	Monte Carlo. Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
Unstandardized Residual	0.001	0.100	Data Berdistribusi Normal

Sumber = Olah data memakai SPSS, 2025

Dalam pemeriksaan normalitas lewat Kolmogorov–Smirnov yang dilengkapi simulasi Monte Carlo, Asymp. Sig. (2-tailed) awal tercatat 0,001 sehingga distribusi dianggap tidak normal. Oleh karena itu, peneliti menggunakan hasil Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,100; karena angka ini melebihi ambang 0,05, maka residual dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Pemeriksaan multikolinearitas bertujuan memastikan tiap variabel bebas tidak memiliki korelasi linier yang terlalu kuat, karena hal itu dapat membuat hasil koefisien regresi menjadi tidak stabil. Dari pengolahan data, diperoleh nilai tolerance dan VIF sebagai berikut: untuk Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X_1), tolerance 0,503 dan VIF 1,988; Keamanan Aplikasi (X_2), tolerance 0,400 dengan VIF 2,499; serta Kepercayaan (X_3), tolerance 0,360 dan VIF 0,360. Karena semua tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10, dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas di antara variabel independen. Dengan demikian, hubungan antar-prediktor tidak menimbulkan interferensi linier berlebihan, sehingga interpretasi hasil regresi menjadi lebih valid

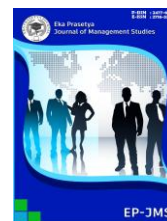
Uji Heteroskedastisitas

Untuk menilai konsistensi varian di setiap observasi, penelitian ini menerapkan uji heteroskedastisitas menggunakan Spearman Rank. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,776 untuk Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X_1), 0,780 untuk Keamanan Aplikasi (X_2), dan 0,936 untuk Kepercayaan (X_3). Karena ketiga angka tersebut melebihi ambang 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi perbedaan varians yang signifikan antar residual. Dengan kata lain, model regresi ini bersifat homoskedastis, sehingga salah satu asumsi klasik regresi linier terpenuhi.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

1	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standrdized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	1.045	.757		1.914	.171
Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X₁)	.241	.054	.332	4.483	.000
Keamanan Aplikasi (X₂)	.085	.060	.117	1.410	.162
Kepercayaan (X₃)	.504	.085	.499	5.700	.000

Sumber = Olah data memeakai SPSS, 2025

$$Y = 0.332X_1 + 0.117X_2 + 0.499X_3 + e$$

Maksud dari persamaan model regresi linear berganda tabel diatas sebagai berikut :

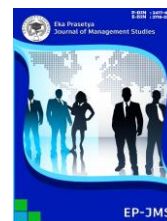
- Koefisien regresi antara variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi dengan kepuasan nasabah yakni 0.332 memperlihatkan ada korelasi positif antara kedua variabel. Dengan kata lain asumsi variabel independent lainnya tetap, maka dengan meningkatnya tingkat kemudahan penggunaan aplikasi maka kepuasan nasabah juga meningkat yakni 0.332
- Koefisien regresi antara variabel Keamanan Aplikasi dengan kepuasan nasabah yakni 0.117 memperlihatkan adanya korelasi positif antara kedua variabel. Dengan kata lain asumsi variabel independent lainnya tetap, maka peningkatan tingkat keamanan aplikasi dengan kepuasan nasabah juga meningkat yakni 0.117
- Koefisien regresi variabel Kepercayaan pada kepuasan ialah nasabah yakni 0.499 yang memperlihatkan adanya korelasi positif antara kedua variabel itu. Dengan kata lain, asumsi variabel independent lainnya konstan peningkatan kepercayaan juga akan tingkatkan kepuasan nasabah yakni 0,499

Hasil analisis regresi linier berganda di atas dengan total 100 responden yang tujuannya guna mengukur besar korelasi dari variabel bebas (X) pada variabel terikat (Y) dan semua variabel bebas (Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Keamanan Aplikasi dan Kepercayaan) memiliki dampak positif pada kepuasan nasabah. Bila meningkat maka kepuasan nasabah ikut meningkat dan sebaliknya.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Uji t.

Tabel 4. Uji t

Hipotesis	Thitung	Ttabel	Sig	Standar	Keterangan
H ₁	4.483	> 1.984	0.000	< 0.05	Diterima
H ₂	1.410	> 1.984	0.162	< 0.05	Ditolak
H ₃	5.700	> 1.984	0.000	< 0.05	Diterima

Sumber = Olah data memakai SPSS, 2025

Untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen, peneliti terlebih dahulu harus menentukan nilai t tabel menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 &= (\alpha/2 : n-k-1) \\
 &= (5\%/2 : 100-3-1) \\
 &= (0,05/2 : 100-3-1) \\
 &= (0,025 : 96) \\
 &= 1,984
 \end{aligned}$$

Jadi, nilai t tabel pada uji signifikansi 2 arah $n = 100$ dan $k = 3$ dengan tingkat signifikansi 5% adalah 1,984. Menegaskan bahwa masing-masing secara terpisah memiliki efek nyata pada kepuasan pengguna. Dengan kata lain, antarmuka yang intuitif meningkatkan rasa puas, perlindungan data memberikan kontribusi positif meski masih ada tantangan teknis, dan kepercayaan ternyata memegang peranan paling kuat, sekaligus menyoroti betapa reputasi serta kredibilitas bank menjadi kunci dalam membentuk persepsi positif serta mempertahankan kepuasan nasabah.

Uji F

Tabel 5. Uji F

Model	Fhitung	Ftabel	Sig	Standar	Keterangan
1	88,903	2.70	0.000	<0.05	Model Signifikan

Sumber = Olah data memakai SPSS, 2025

Sesuai tabel ini maka hasil nilai Signifikansi apabila nilainya kurang dari 0.05 dan diketahui F hitung sebesar 88,903 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. F tabel didapat menggunakan perhitungan

$$\begin{aligned}
 &= (k : n-k) \\
 &= (3:100-3) \\
 &= (df-3 \text{ ke } 97) \text{ dilihat dari f tabel mendapatkan angka 2.70 untuk titik probabilitas sebesar 0,05} \\
 &\text{maka bisa dikatakan variabel-variabel X bebas secara simultan berdampak signifikan terhadap variabel} \\
 &\text{terikat atau variabel Y Kepuasan Nasabah}
 \end{aligned}$$

Uji Determinasi

Tabel 6. Uji Determinasi

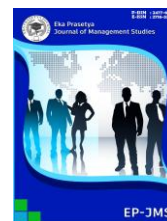
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	.858*	.735	.727	1.10564

Sumber = Pengolahan data SPSS, 2025



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Sesuai tabel didapat nilai Adjusted R Square yakni 0.727 maka pengaruh variabel independent (X) pada variable dependen (Y) yakni 72,7%. Sedangkan sisanya 27,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Di studi ini mengindikasikan layanan bank yang dituangkan ke dalam bentuk aplikasi *Mobile Banking*, nasabah tidak merasakan kesulitan dalam melakukan kegiatan perbankan ataupun dalam penggunaan aplikasi. Kepuasan nasabah meningkat saat aplikasi *Mobile Banking* mudah dipakai, mudah dimengerti dan bisa dikontrol oleh nasabah kapan dan dimana saja. Sesuai objek pada studi ini yakni nasabah *Mobile Banking* Livin By Mandiri Kota Semarang dengan menunjukkan hasil analisis statistik kemudahan penggunaan aplikasi ialah nilai thitung yakni 4.483, yang artinya $> t_{tabel} 1.984$, dengan p-value 0,000 yang $< 0,05$. Hal ini bisa dikatakan kemudahan penggunaan aplikasi yang sudah disediakan oleh Bank Mandiri melalui layanan *Mobile Banking* Livin By Mandiri dianggap baik dan sesuai dengan yang diharapkan para nasabahnya maka dari itu menciptakan hasil hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yang berarti semakin mudah penggunaan aplikasi yang digunakan maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah. Sejalan dengan penelitian (Soleha et al., 2024) yang menekankan aplikasi yang dirancang dengan antarmuka yang menarik dan mudah dipahami bisa tingkatan pengalaman pengguna.

Keamanan Aplikasi (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Sistem keamanan pada *Mobile Banking* harus diketahui terlebih dahulu oleh pengguna atau nasabah dengan tujuan perusahaan perbankan memiliki komitmen dalam memastikan keamanan aplikasi. Dengan sistem keamanan yang bagus akan tingkatan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Temuan di studi ini dengan variabel keamanan aplikasi dan sesuai objek studi ini yakni nasabah *Mobile Banking* Livin By Mandiri Kota Semarang. Bisa diketahui hasilnya yakni nilai thitung ialah 1.410, yang lebih kecil dari $t_{tabel} 1.984$, dengan p-value 0,162 yang lebih besar dari 0,05. Yang artinya variabel keamanan aplikasi berdampak tidak signifikan pada kepuasan nasabah. Maka dari itu penulis mengidentifikasi dari hasil jawaban 100 responden pengguna *Mobile Banking* Livin By Mandiri Kota Semarang tidak mengkhawatirkan keamanan dari *Mobile Banking* Livin By Mandiri. Karena nasabah sudah memiliki kepercayaan kepada PT Bank Mandiri memiliki komitmen dalam sistem keamanan nya. Sehingga menunjukkan hasil hipotesis ditolak yang berarti di era digital saat ini, nasabah lebih mengutamakan kemudahan penggunaan, kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi dibandingkan dengan aspek keamanan (Shafira et al., 2023). Semakin tinggi komitmen perusahaan dalam menjaga keamanan Aplikasi, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Wilyningsih et al., 2025) yang mengatakan bahwa keamanan aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Mataram.

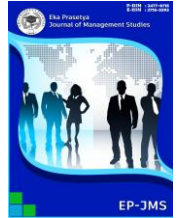
Kepercayaan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada studi ini mengindikasikan variabel kepercayaan memperlihatkan hasil yang signifikan dengan nilai t hitung 5,700, yang $> t_{tabel} 1.984$, dan p-value 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga menunjukkan hasil hipotesis diterima yang berarti kepercayaan nasabah pada bank berperan penting



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



dalam menciptakan kepuasan, mendukung temuan oleh (Rahmi et al., 2024) yang memperlihatkan kepercayaan yang tinggi bisa meningkatkan loyalitas nasabah.

5. KESIMPULAN

Hasil studi ini memperlihatkan kemudahan penggunaan suatu aplikasi berdampak yang signifikan pada kepuasan nasabah, jika dilihat dari hasil jawaban responden bahwa indikator *easy to use* (mudah digunakan) dalam pernyataan “Aplikasi *Mobile Banking* Livin By Mandiri memudahkan saya dalam melakukan transaksi” menunjukkan hasil yang paling tinggi dan indikator *easy to learn* (mudah dipelajari) dengan pertanyaan “Panduan Aplikasi Livin By Mandiri membantu saya mempelajari saat baru menggunakannya” dengan itu layanan *Mobile Banking* Livin By Mandiri yang mudah dipakai, mudah dipahami memungkinkan nasabah dengan cepat mempelajari dan memakai aplikasi itu. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Firdaus & Dananjaya, 2024) yang mengatakan variabel kemudahan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudian pada hasil keamanan aplikasi menunjukkan hasil ditolak yang artinya tidak adanya pengaruh keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah *Mobile Banking* Livin By Mandiri di Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Nurazizah & Teviani, 2025) bahwa semakin tidak menyalahkan data pribadi serta menjaga kerahasiaan data pribadi dan memberikan keyakinan jaminan keamanan maka kesediaan merekomendasikan dalam kepuasan nasabah akan semakin meningkat maka dari itu variabel keamanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan nasabah yang sudah lama menggunakan layanan dari Bank Mandiri sudah lebih percaya kepada PT Bank Mandiri dalam segi keamanan dibandingkan dengan pengguna baru atau nasabah baru.

Variabel Kepercayaan di studi ini terbukti berdampak signifikan pada kepuasan nasabah. Menurut peneliti perusahaan perbankan seperti PT Bank Mandiri dipandang oleh banyak perusahaan swasta dan milik pemerintah sebagai perantara perusahaan dalam transaksi antar perusahaan dengan karyawan. Komitmen perusahaan PT Bank Mandiri dalam menciptakan rasa aman dan jaminan perusahaan penuhi kewajibannya. Maka dari itu kepercayaan menjadi salah satu faktor untuk memperkuat tingkat kepuasan nasabah pada *Mobile Banking* Livin By Mandiri. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Nurmalia Revani et al., 2025) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Brimo di Kecamatan Kalianda.

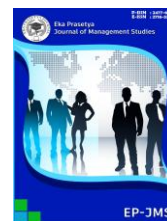
6. SARAN

Hasil studi ini memperlihatkan variabel kepercayaan memiliki hasil yang sangat besar akan berdampak pada kepuasan nasabah *Mobile Banking* Livin By Mandiri di Kota Semarang. Berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator kepercayaan yaitu kehandalan, nasabah pengguna Livin By Mandiri di Kota Semarang belum merasakan kehandalan perusahaan bank dalam mengatasi kendala dalam menggunakan aplikasi. Hal ini yang perlu diperhatikan dan dikembangkan oleh PT Bank Mandiri dalam meningkatkan layanan nya akan membantu nasabah melalui pemeliharaan dan peningkatan layanan yang responsive cepat atas masalah yang terjadi. Dengan ini, layanan aplikasi Livin By Mandiri akan semakin menyediakan produk berkualitas dan secara efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



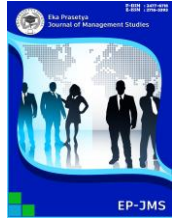
DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, D., Setoaji, B., Jarkawi, & dkk. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif. *Pustaka Ilmu*.
- Azizah, N. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Muamalat Din (Digital Islamic Network). *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 192–212.
- Daffa, M. (2020). Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Masalah. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Firdaus, M. A., & Dananjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Mobile. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 1–18.
- Hasdani, Nasir, M., & Burhanuddin. (2021). Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Users di Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(3), 187–196. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/614>
- Khasanah, N. (2022). *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Umum Syariah*.
- Lubis, D. yanti, & Lukman, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *Jeksya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, vol.2(2), 443–456.
- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 1–12. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>
- Nurazizah, N., & Teviani, T. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bsi Kcp Aek Kanopan Labuhanbatu Utara. *Jurnal of Business, Economics, and Finance*, 3(1), 31–42.
- Nurmalia Revani, Umar Sanusi, & Lukman NH. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Risiko TerhadapKepuasan Nasabah Bri Dalam Menggunakan M-BankingBrimo Di Kecamatan Kalianda. *YUME : Journal of Management*, 8(1), 1232–1245.
- Puspa Anggraini, R., Nasir Hamzah, M., Vewaty, Bisnis, I., Nitro, K., & Abstrak, I. (2025). The Quality of Mobile Banking Services Has a Positive and Insignificant Effect on Loyalty at PT. Bank Danamon Tbk Nabire Papua Branch. (5) Trust Has a Positive and Significant Effect on Loyalty at PT. Bank Danamon Tbk Nabire Papua Branch. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1330–1344.
- Rahmi, Syafei M. Nur, I., & Ditilebit, N. (2024). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 144–153. <https://doi.org/10.55049/jeb.v16i2.314>
- Rofianti, D. T., Inayah, S. H., Nabila, L. N., Faza, M. E., Andni, R., & Anindya, S. (2023). Factors that Affect the Intention to Use Mobile Banking in Sharia Banks. *Sharia Oikonomia Law Journal*, 1(2), 70–87. <https://doi.org/10.55849/solj.v1i2.108>
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan,



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



- Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>
- Soleha, F., Rizal, M., & Wahyuningtiyas, N. (2024). Vol. 13. No. 01 ISSN : 2302-7061. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 627–638.
- 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.