

RINGKASAN

Penelitian ini di latar belakang oleh meningkatnya penggunaan *mobile banking* yang belum sepenuhnya diiringi dengan kepuasan pengguna. Meskipun aplikasi Livin' by Mandiri banyak digunakan, masih terdapat kendala terkait keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap niat terus menggunakan, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 260 responden pengguna aktif Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square* (SEM-PLS) melalui evaluasi outer model dan inner model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *t-statistic* masing-masing sebesar 3,223; 3,595; dan 5,004 serta *p-values* < 0,05. Kemudian ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat terus menggunakan dengan nilai *t-statistic* berturut-turut sebesar 1,987; 2,224; dan 2,483 serta *p-values* < 0,05. Selanjutnya, Kepuasan pengguna terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat terus menggunakan (*t-statistic* = 3,105; *p-values* = 0,002). Selain itu, kepuasan pengguna mampu memediasi hubungan antara keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan terhadap niat terus menggunakan dengan nilai *t-statistic* masing-masing sebesar 2,027; 2,795; dan 2,263 serta *p-values* < 0,05. Secara keseluruhan, manfaat yang dirasakan menjadi variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna dan niat penggunaan berkelanjutan.

Kata kunci: Keamanan Transaksi, Kemudahan Penggunaan, Manfaat yang Dirasakan, Kepuasan Pengguna, Niat Terus Menggunakan.

SUMMARY

This study was motivated by the increasing use of mobile banking, which has not yet been fully accompanied by user satisfaction. Although the Livin' by Mandiri app is widely used, there are still challenges related to transaction security, ease of use, and perceived benefits. Therefore, this study aims to analyze the influence of these three variables on user satisfaction and their impact on the intention to continue using the app, with satisfaction serving as a mediating variable.

This study employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to 260 active users of Livin' by Mandiri in Banyumas Regency. The sampling technique used is purposive sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (SEM-PLS) through evaluation of the outer model and inner model.

The results of the study indicate that transaction security, ease of use, and perceived benefits have a positive and significant effect on user satisfaction, with t-statistics of 3.223, 3.595, and 5.004, respectively, and p-values < 0.05. Furthermore, these three variables also have a positive and significant effect on the intention to continue using the service, with t-statistic values of 1.987, 2.224, and 2.483, respectively, and p-values < 0.05. Furthermore, user satisfaction was found to have a positive and significant effect on the intention to continue using the service (t-statistic = 3.105; p-value = 0.002). Additionally, user satisfaction mediates the relationship between transaction security, ease of use, and perceived benefits on the intention to continue using, with t-statistic values of 2.027, 2.795, and 2.263, respectively, and p-values < 0.05. Overall, perceived benefits were the most dominant variable influencing user satisfaction and intention to continue using the service.

Keywords: *Security Transactions, Usability, Perceived Benefits, User Satisfaction, Continued Use.*