

BAB 1

PENDAHULUAN

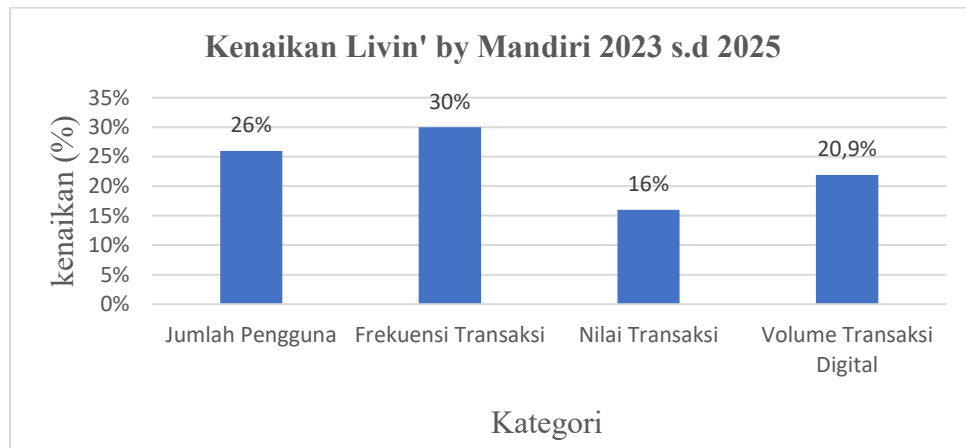
A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. Kemajuan teknologi yang semakin pesat telah membuat layanan perbankan tidak lagi terbatas pada transaksi tatap muka di kantor cabang, tetapi dapat diakses secara daring melalui perangkat digital (Ahmad et al., 2021; Rehman et al., 2024). Inovasi ini menandai pergeseran perilaku masyarakat menuju sistem keuangan yang serba cepat, efisien, dan praktis. Seiring dengan perkembangan tersebut, *mobile banking* menjadi salah satu layanan digital yang paling banyak digunakan oleh nasabah di Indonesia. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran, hingga pembelian produk keuangan kapan pun dan di mana pun (Wahyudi, 2023). Kemudahan akses dan efisiensi waktu menjadi alasan utama meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan *mobile banking*. Selain itu, *mobile banking* dapat diakses dengan praktis dan memberikan transaksi. Jika layanan yang disediakan bank dinilai sederhana dan tidak rumit, maka nasabah akan lebih termotivasi untuk memanfaatkan *mobile banking* sebagai sarana bertransaksi (Gunawan et al., 2022).

Menurut Dang (2020), perusahaan harus mengembangkan kemampuan untuk menerapkan inovasi dalam mengembangkan layanan agar berbeda dari pesaing dalam menyediakan layanan. Hal ini memungkinkan konsumen untuk memilih produk dan layanan yang menawarkan keunggulan dan fitur yang berbeda (Giao, 2019). *Mobile banking* atau M-banking merupakan fasilitas atau layanan perbankan yang menawarkan kemampuan untuk melakukan transaksi perbankan melalui alat komunikasi misalnya handphone (Qadrini et al., 2020). Saat ini, *Mobile banking* telah menjadi bagian integral dari sistem keuangan *modern* karena kemudahan akses dan kecepatan transaksinya. Penelitian oleh Foroughi et al (2019), mengungkapkan bahwa kepuasan

pengguna, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh kuat terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi *mobile banking* setelah tahap adopsi awal. Selain kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), keamanan transaksi juga menjadi faktor penting. Studi yang dilakukan oleh Wulan Suci & Dahlan (2023), terhadap nasabah Livin' By Mandiri menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan 2025 (Media Digital, 2025) pengguna layanan digital banking di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya seiring pertumbuhan ekonomi digital nasional. Hal ini juga diikuti oleh peningkatan transaksi melalui aplikasi *mobile banking* yang menjadi indikator kuat bahwa masyarakat semakin percaya dan nyaman menggunakan teknologi perbankan digital. Di Indonesia, salah satu aplikasi *mobile banking* terkemuka ialah Livin' by Mandiri milik Bank Mandiri (Persero) Tbk. Data menunjukkan bahwa laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2025 mencatat bahwa Bank Mandiri memiliki 30,7 juta pengguna Livin' by Mandiri pada kuartal 1/2025, meningkat 26% dari tahun sebelumnya. Frekuensi transaksi di Livin' by Mandiri mencapai 1,1 miliar, naik 30% secara tahunan, dengan nilai transaksi Rp1070 triliun, meningkat 16% *Year on Year* (YoY). Hal ini berkontribusi terhadap total volume transaksi digital Bank Mandiri sebesar Rp7.066 triliun hingga 2025, tumbuh 219% secara tahunan. Secara keseluruhan, data menunjukkan Bank Mandiri berhasil memperkuat kinerja ekosistem digitalnya, baik dari segi jumlah pengguna maupun aktivitas transaksi, dan mencerminkan meningkatnya preferensi masyarakat terhadap layanan perbankan digital yang mudah digunakan, stabil, dan terpercaya. Berikut adalah data pertumbuhan nilai volume dan transaksi *mobile banking* dari tahun 2023 hingga 2025:



Gambar 1.1 Data Kenaikan Livin' by Mandiri 2023 s.d 2025

Sumber : Bank Mandiri Annual Report (2025) & FortuneIDN (2025)

Meskipun demikian, di sisi lain pengalaman pengguna terdapat keluhan yang tidak sedikit, seperti isu terkait keamanan fitur yang lambat atau tidak responsif, serta kurangnya kenyamanan ketika mengakses aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan kuantitatif belum tentu selalu diiringi kualitas pengalaman pengguna yang optimal.

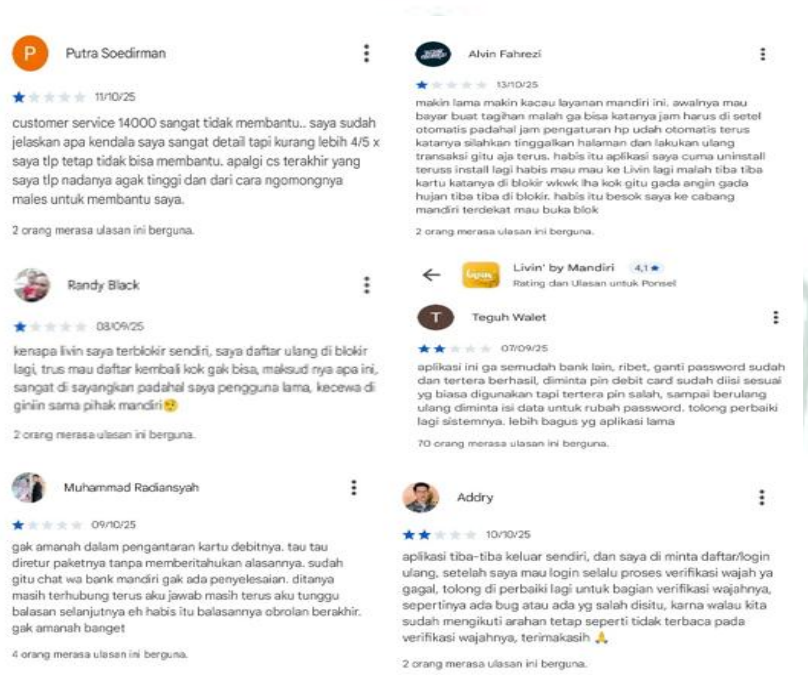


Gambar 1.2 Data Rating dan Ulasan Pengguna Livin' by Mandiri

Sumber: Data Google Playstore

Berdasarkan uraian di atas, fenomena peningkatan pengguna *mobile banking* juga terlihat dari data aplikasi Livin' by Mandiri di Google Play Store. Hingga tahun 2025, aplikasi Livin' by Mandiri telah diunduh lebih dari 10 juta kali, dan memperoleh rating rata-rata sebesar 4,1 dari 5 bintang berdasarkan lebih dari 662 ribu ulasan pengguna. Mayoritas ulasan dengan bintang empat dan lima menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas terhadap

kemudahan dan keamanan layanan transaksi digital yang ditawarkan. Namun, beberapa pengguna masih menyampaikan keluhan seperti kesulitan *login*, fitur yang *error*, hingga kekhawatiran mengenai keamanan akun yang terblokir secara tiba-tiba. Data ini menggambarkan bahwa meskipun secara umum meskipun secara umum pengguna menilai Livin' by Mandiri cukup baik, masih terdapat aspek teknis yang perlu diperhatikan agar tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna dapat terus meningkat.



Gambar 1.3 Data Review Livin' by Mandiri di Google Play Store 2025

Sumber : Data Google Play Store

Terdapat beberapa rating dan review dari gambar 1.3 mencerminkan bahwa para pengguna kecewa terhadap aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri dikarenakan setelah mereka menggunakan aplikasi tersebut tidak sesuai ekspektasi yang diharapkan akan terjadi, seperti sering gagal transfer dan *top up e-wallet* serta performa aplikasinya yang kurang menunjang. Pada kenyataannya para pengguna merasa tidak nyaman dan merepotkan dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri dan cenderung tidak ingin menggunakan aplikasi tersebut lagi, maka dari itu hal tersebut yang dapat

menyebabkan niat terus menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri rendah.

Selanjutnya, berbagai ulasan pengguna di Google Play Store menyoroti sejumlah kendala terkait kinerja dan stabilitas aplikasi Livin' by Mandiri. Salah satu ulasan yang ditulis oleh Putra Soedirman mengeluhkan kualitas layanan *customer service* 14000 yang dinilai kurang membantu dan tidak memberikan penjelasan yang detail dalam menangani permasalahan. Alvin Fahrezi juga menyampaikan keluhannya mengenai semakin banyaknya gangguan sistem yang menyebabkan proses pembayaran tagihan dan aktivasi kartu menjadi rumit, bahkan menu harus diulang berkali-kali akibat error sistem yang sering terjadi. Keluhan serupa datang dari Randy Black, yang merasa kecewa karena akun Livin' by Mandiri miliknya sering terblokir secara tiba-tiba, sehingga harus melakukan daftar ulang yang merepotkan dan tidak efisien. Sementara itu, Muhammad Radiansyah menyoroti lambatnya proses pengiriman kartu debit serta ketidakpastian solusi yang diberikan pihak aplikasi. Terakhir, Addiry melaporkan bahwa aplikasi sering keluar sendiri (*force close*) dan proses verifikasi sulit diakses, membuat pengguna semakin merasa tidak nyaman dalam bertransaksi.

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Wakhida (2020) merupakan teori yang dirancang untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi. Dalam teori TAM, niat terus menggunakan (*Continuance Intention*) suatu aplikasi dipengaruhi oleh dua faktor penting. Pertama, seseorang cenderung memilih karena percaya bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan yang disebut dengan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Kedua, pada saat memilih menggunakan aplikasi yang sama mereka juga percaya bahwa aplikasi tersebut mempermudah pekerjaan yang disebut dengan manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*). Penelitian ini menambahkan variabel keamanan (*Security*) karena melihat tingginya kekhawatiran masyarakat akan kejahatan siber yang terjadi melalui aplikasi *mobile banking*. Selain itu penelitian ini menggunakan teori pendukung *Expectation Disconfirmation*

Theory (EDT) yang dikemukakan oleh Oliver (1980) dalam Luthfiani & Sudiman (2024) mendefinisikan bahwa proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan pengguna muncul, yang diakibatkan oleh perbandingan antara ekspektasi mereka terhadap aplikasi dengan performa aplikasi tersebut yang sebenarnya.

Kedua teori tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh keamanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan serta kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi. Dengan kata lain, keberhasilan layanan *mobile banking* tidak hanya bergantung pada tahap proses penerimaan awal, tetapi juga pada sejauh mana pengguna memiliki niat untuk terus menggunakannya secara berkelanjutan. Selain kendala yang dialami pengguna, niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan (*Continuance Intention*) layanan *mobile banking* merupakan aspek penting dalam keberhasilan layanan keuangan digital dan menjadi indikator utama loyalitas pengguna. Keputusan untuk terus menggunakan layanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, serta kepuasan pengguna (Nguyen & Dao, 2024a). Setelah mengalami pengalaman awal dengan aplikasi, individu akan menilai apakah pengalaman tersebut cukup memuaskan untuk dilanjutkan atau tidak, yang sangat dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap platform (Permana & Astawan, 2022; Khudzaeva et al., 2025). Semakin tinggi kepuasan dan persepsi positif terhadap manfaat serta keamanan, semakin besar pula kemungkinan nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi *mobile banking* secara berkelanjutan.

Faktor keamanan transaksi menjadi salah satu aspek utama yang memengaruhi penggunaan sistem pembayaran elektronik. Keamanan didefinisikan sebagai keyakinan pengguna bahwa data pribadi mereka tidak akan diakses oleh pihak yang berwenang (Kumala et al., 2020). Dalam konteks perbankan digital, keamanan mencerminkan kemampuan sistem untuk melindungi informasi konsumen dan data keuangan (Amanda & Ibadillah, 2023). Studi Aprianti (2023) menemukan hubungan positif antara keamanan

dan penggunaan fitur transaksi, namun Mukhtisar (2021) justru menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat terus menggunakan *mobile banking*.

Selain keamanan, kemudahan penggunaan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi minat dan kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana seseorang merasa bahwa penggunaan suatu sistem tidak membutuhkan banyak usaha (Pranoto & Setianegara, 2020; Gunawan, 2021). Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam: Sinha et al. (2019) dan Sinaga & Siregar (2025) menemukan pengaruh positif signifikan antara kemudahan penggunaan dan niat berulang, sedangkan Foroughi et al. (2019) tidak menemukan hubungan yang signifikan.

Tidak hanya kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) juga memegang peran penting. Menurut Venski (2020), manfaat yang dirasakan mencerminkan keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan merupakan dua faktor utama yang menentukan penerimaan dan niat penggunaan teknologi baru. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kedua faktor ini berpengaruh terhadap niat dan kepuasan pengguna (Satria et al., 2023).

Kepuasan pengguna sendiri mencerminkan sejauh mana pengalaman pengguna sesuai dengan harapan mereka. Al Mafruh (2024) menyebutkan bahwa kepuasan muncul ketika layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi. Dalam konteks perbankan, kepuasan sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Ismulyaty et al., 2022). Pelayanan yang baik akan meningkatkan pengalaman positif, loyalitas, dan keinginan untuk terus menggunakan layanan *mobile banking*.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten. Vaddhano (2023) menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan, tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan. Sebaliknya, manfaat, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif

terhadap kepuasan serta niat berkelanjutan. Sinaga & Rofianto (2024) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan tidak memengaruhi kepuasan, tetapi berpengaruh positif terhadap niat terus menggunakan. Sementara Amay & Sugiat (2025) menemukan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap niat terus menggunakan *mobile banking*. Penelitian Dwi et al. (2025) juga mengungkapkan bahwa manfaat yang dirasakan kehilangan pengaruhnya terhadap niat terus menggunakan setelah terjadi perubahan platform aplikasi, sehingga mengidentifikasi bahwa persepsi manfaat belum sepenuhnya menjadi pendorong utama dalam niat keberlanjutan penggunaan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil-hasil tersebut, terdapat dua kesenjangan penelitian (*research gap*) yang dapat diidentifikasi. Pertama, hasil penelitian terkait hubungan antara manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan maupun niat terus menggunakan masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Hal ini mengindikasikan perlunya pengujian lebih lanjut dengan mempertimbangkan variabel mediasi kepuasan pengguna. Kedua, sebagian besar penelitian terdahulu hanya menggunakan model TAM, tanpa mempertimbangkan aspek *expectation confirmation* sebagaimana dijelaskan dalam *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT). Padahal, EDT menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk dari perbandingan antara harapan awal dan pengalaman aktual.

Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan model TAM dan EDT untuk menguji pengaruh keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri melalui kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Banyumas, serta memperkaya literatur empiris dalam bidang perbankan digital di Indonesia.

Urgensi penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana keamanan transaksi, kemudahan

penggunaan, dan manfaat yang dirasakan saling berinteraksi dalam membentuk kepuasan serta niat penggunaan berkelanjutan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. dalam mengoptimalkan pengembangan fitur, peningkatan kualitas layanan digital, serta memperkuat loyalitas pengguna pada tingkat lokal. Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Keamanan Transaksi, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat yang Dirasakan terhadap Niat Terus Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking Livin’ by Mandiri* melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Mediasi pada Masyarakat Kabupaten Banyumas.”** Penelitian ini penting agar dapat mengetahui apakah keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan nasabah berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan melalui kepuasan pengguna.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah untuk menghindari penyimpangan dan pelebaran pokok permasalahan sehingga penelitian lebih terarah dan tujuan penelitian dapat tercapai. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengguna aplikasi *mobile banking Livin’ by Mandiri* yang berdomisili di Kabupaten Banyumas.
2. Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei menggunakan kuisioner online yang disebarakan kepada responden yang merupakan pengguna aktif *Livin’ by Mandiri*.
3. Penelitian ini meneliti variabel independen berupa keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi serta niat terus menggunakan sebagai variabel dependen.
4. Alat perhitungan yang digunakan adalah SmartPLS 4.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka saya tertarik akan meneliti Pengaruh Keamanan Transaksi, Kemudahan Penggunaan, Dan Manfaat Yang Dirasakan Terhadap Niat Terus Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* Livin' by Mandiri Melalui Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Mediasi Pada Masyarakat Kabupaten Banyumas. Adapun pertanyaan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?
3. Apakah manfaat yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?
4. Apakah keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?
5. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?
6. Apakah manfaat yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?
7. Apakah peran Kepuasan Pengguna sebagai variabel mediasi berpengaruh positif terhadap variabel independen dalam meningkatkan Niat Terus Menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?
8. Apakah kepuasan pengguna memediasi pengaruh keamanan transaksi terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?
9. Apakah kepuasan pengguna memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?
10. Apakah kepuasan pengguna memediasi pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Memperdalam ilmu tentang keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan terhadap kepuasan pengguna serta dampaknya pada niat terus menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan pernyataan masalah di atas, maka tujuan dari adanya penelitian ini yaitu, antara lain :

1. Untuk mengetahui keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
2. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
3. Untuk mengetahui manfaat yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
4. Untuk mengetahui keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
5. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
6. Untuk mengetahui manfaat yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
7. Untuk menguji peran Kepuasan Pengguna sebagai variabel mediasi dalam meningkatkan Niat Terus Menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.

8. Untuk menguji peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi pada keamanan transaksi terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
9. Untuk menguji peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi pada kemudahan penggunaan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
10. Untuk menguji peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi pada manfaat yang dirasakan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan utama penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan perbankan digital. Temuan penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai perilaku nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking*, terutama yang berkaitan dengan faktor kemudahan, keamanan, dan efektivitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa, baik dengan objek, variabel, maupun metode penelitian yang berbeda.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur akademik di bidang manajemen, khususnya yang terkait dengan pemasaran digital dan teknologi perbankan. Universitas juga dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam kegiatan pembelajaran, pengembangan kurikulum, maupun penelitian lanjutan yang relevan.

b. Bagi Perusahaan (Bank Mandiri)

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Mandiri untuk mengetahui sejauh mana faktor keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan berpengaruh terhadap kepuasan serta niat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. Informasi ini dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan, serta mendorong loyalitas nasabah.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa, baik dengan objek yang berbeda, memperluas variabel penelitian, maupun menggunakan metode analisis lain. Dengan demikian, penelitian ini dapat membuka ruang bagi pengembangan kajian lebih lanjut mengenai digital banking, kepuasan pengguna, dan perilaku konsumen.