Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 28486-28495

PENGARUH FITUR PRODUK LIVIN' BY MANDIRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI DI UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Ansar Wibowo[1], Elsri Nurtin Gulo[2], Fadillah Ramadhani[3], Hayu Ruci Anindya[4], Jesika Batubara[5], Jovan Matthew Parlinggoman[6], Ludia Pertiwi[7], Naisyla Anastasya[8], Nurul Wardani Lubis[9]

[1,2,3,4,5,6,7,8,9]**Universitas Negeri Medan**

ansarwibowo.7252210002@mhs.unimed.ac.id, elsrigulo.7252510003@mhs.unimed.ac.id, lala.7251210005@mhs.unimed.ac.id, hyanndya.7253210005@mhs.unimed.ac.id, jesikabtbr.7252510008@mhs.unimed.ac.id, jovan.7251210002@mhs.unimed.ac.id, ludiapertiwi.7253210004@mhs.unimed.ac.id, naisylaanastasya.7253210002@mhs.unimed.ac.id, nurulwardani@unimed.ac.id

Published: Mei, 2026

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged the banking sector to provide mobile banking services to facilitate customer transactions. One of these services is the Livin' by Mandiri application, which offers various features such as interbank transfers, bill payments, e-wallet top-ups, QRIS payments, and account information. This study aims to examine the effect of Livin' by Mandiri product features on customer satisfaction at Bank Mandiri among students of Universitas Negeri Medan. This research uses a quantitative approach with a descriptive associative method. Data were collected through questionnaires distributed to 76 respondents who are active users of the Livin' by Mandiri application using a purposive sampling technique. The results show that the product features of Livin' by Mandiri have a positive effect on customer satisfaction. Most respondents perceive the application as easy to use, feature-rich, secure, and able to meet daily transaction needs. The QRIS feature is the most appreciated as it is considered practical and efficient for digital payments. Overall, users are satisfied with the service quality of the Livin' by Mandiri application. This study is expected to provide recommendations for Bank Mandiri in improving the quality of its digital services for customers.

Keywords: mobile banking, Livin' by Mandiri, product features, customer satisfaction.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong dunia perbankan untuk menyediakan layanan mobile banking demi memudahkan transaksi nasabah. Salah satu layanan yang dimaksud adalah aplikasi Livin' by Mandiri, yang menawarkan berbagai fitur seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pengisian saldo e-wallet, QRIS, dan informasi rekening. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh fitur produk Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di Universitas Negeri Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan deskriptif asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 76 responden yang merupakan pengguna aktif Livin' by Mandiri dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur produk Livin' by Mandiri memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sebagian besar responden menilai bahwa aplikasi ini mudah digunakan, memiliki fitur lengkap, aman, dan mampu memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Fitur QRIS adalah yang paling diapresiasi karena dianggap praktis dan efisien dalam melakukan pembayaran digital. Secara keseluruhan, pengguna merasa puas dengan kualitas layanan aplikasi Livin' by Mandiri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Bank Mandiri untuk meningkatkan kualitas layanan digital bagi nasabah.

Kata Kunci: mobile banking, Livin' by Mandiri, fitur produk, kepuasan nasabah.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital saat ini telah mengubah dengan besar cara kita melihat perbankan. Bank sekarang tidak hanya mengandalkan layanan langsung di tempat fisik, tetapi juga memberikan layanan digital untuk memudahkan transaksi bagi nasabah. Salah satu inovasi digital yang muncul adalah mobile banking, yaitu layanan perbankan yang bisa diakses kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi di ponsel pintar. Dengan mobile banking, pelanggan bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah, cepat, dan efisien. Ini menjadi hal yang sangat penting, terutama bagi mahasiswa yang sering berpindah tempat.

Bank Mandiri, salah satu bank terbesar di Indonesia, telah meluncurkan aplikasi mobile banking yang disebut Livin' by Mandiri. Aplikasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi secara digital. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur seperti mengirim uang, membayar tagihan, membeli pulsa dan token listrik, membuka rekening secara online, menggunakan QRIS, serta ada fitur untuk investasi dan dompet digital. Fitur-fitur ini dibuat untuk memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih mudah, aman, dan nyaman bagi para penggunanya.

Dalam dunia perbankan yang semakin kompetitif, kualitas layanan digital sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan adalah salah satu cara untuk mengukur seberapa berhasil bank dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan para penggunanya. Semakin bagus fitur dan kemudahan yang ada di aplikasi mobile banking, semakin puas juga nasabah dengan layanan dari bank itu. Di sisi lain, jika aplikasi mengalami masalah seperti tidak bisa diakses, lambat, atau ada fitur yang sulit digunakan, hal ini bisa membuat nasabah merasa kurang puas.

Mahasiswa adalah salah satu kelompok yang sering menggunakan layanan mobile banking karena mereka lebih memilih cara yang praktis dan berbasis digital untuk memenuhi kebutuhan keuangan mereka. Mahasiswa Universitas Negeri Medan banyak menggunakan layanan perbankan digital untuk membayar kuliah, mengirim uang, berbelanja kebutuhan sehari-hari, dan melakukan transaksi online lainnya. Karena itu, penelitian tentang penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri di kalangan mahasiswa menjadi menarik untuk dilakukan. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa baik fitur-fiturnya dapat memuaskan para nasabah.

Dengan penjelasan itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana fitur Livin' by Mandiri mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mandiri di Universitas Negeri Medan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi pihak bank dalam memperbaiki kualitas layanan digital dan menjadi acuan untuk penelitian berikutnya tentang mobile banking dan kepuasan nasabah.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan-tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

a. Mengidentifikasi dan mengkaji persepsi nasabah mengenai kelengkapan dan kualitas fitur produk Livin' by Mandiri di kalangan civitas akademika Universitas Negeri Medan.
b. Mengevaluasi seberapa besar pengaruh fitur produk Livin' by Mandiri (seperti kemudahan akses, keamanan, kelengkapan transaksi, dan keandalan sistem) terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di Universitas Negeri Medan.
c. Merumuskan saran dan rekomendasi strategis bagi pihak perbankan dalam mengoptimalkan fitur aplikasi guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.
d. Memahami kebiasaan dan ekspektasi konsumen (nasabah) dalam menggunakan layanan digital banking di lingkungan institusi pendidikan.

Penelitian yang dilakukan di Universitas Negeri Medan mengenai pengaruh fitur produk Livin Mandiri terhadap kepuasan pelanggan Bank Mandiri ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan secara akademis dan praktis.

Pada pemilik usaha (dalam hal ini manajemen Bank Mandiri), hasil analisis ini bisa menjadi pijakan untuk mengevaluasi seberapa efektif fitur aplikasi perbankan digital yang telah diluncurkan, serta memberikan saran mengenai inovasi fitur baru yang lebih responsif terhadap perubahan preferensi konsumen dan tingkat kompetisi teknologi finansial di area Universitas Negeri Medan.

Di sisi lain, bagi penulis, studi ini adalah kesempatan untuk menerapkan teori-teori manajemen pemasaran (khususnya mengenai perilaku konsumen, kualitas layanan digital, dan kepuasan pelanggan)

yang telah dipelajari di kuliah ke dalam praktik nyata, sehingga dapat meningkatkan keterampilan analisis bisnis secara objektif.

Lebih jauh lagi, bagi pembaca dan kalangan intelektual, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi mengenai dinamika strategi adaptasi perbankan digital dan manajemen kepuasan pelanggan di daerah yang banyak terdapat institusi pendidikan dan tempat tinggal mahasiswa.

TINJAUAN PUSTAKA

mobil banking

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi telah membawa perubahan besar pada sistem layanan perbankan. Munculnya layanan perbankan seluler menjadi salah satu bentuk transformasi yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi finansial dengan praktis menggunakan smartphone, tanpa perlu pergi ke bank secara langsung.

Dalam ranah perbankan di Indonesia, Bank Mandiri meluncurkan layanan perbankan seluler yang dikenal dengan nama Livin' by Mandiri. Aplikasi ini menyediakan sejumlah fungsi yang mendukung aktivitas keuangan nasabah, termasuk transfer uang, pembayaran tagihan rutin, pembelian pulsa, transaksi QRIS, pengisian saldo dompet digital, serta cek saldo rekening secara online.

Beberapa penelitian empiris yang dipublikasikan dalam Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri memberikan keuntungan nyata bagi para penggunanya. Aplikasi ini dianggap mampu meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi digital, sehingga menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih nyaman bagi para nasabah.

Fitur Produk

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) menjelaskan bahwa fitur produk merupakan karakteristik tambahan yang berfungsi untuk memperkuat manfaat utama sebuah produk, sehingga dapat memberi nilai lebih bagi konsumen.

Dalam konteks layanan perbankan seluler, aspek fitur produk memiliki peranan penting karena secara langsung mempengaruhi tingkat kemudahan penggunaan aplikasi untuk nasabah. Adanya fitur yang komprehensif dan ramah pengguna diyakini mampu membantu pengguna dalam melaksanakan berbagai transaksi dengan cara yang lebih praktis dan efektif.

Beragam fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Livin' by Mandiri mencakup transfer antarbank, pembayaran melalui QRIS, pelunasan tagihan rutin, pengisian saldo e-wallet, pembelian pulsa, serta berbagai layanan transaksi digital pendukung lainnya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nahrul Hayat Hibatullah dan Sherwin Ary Busman (2023) menunjukkan bahwa fitur produk memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna Livin' by Mandiri. Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif dengan menyebar kuesioner kepada pengguna layanan perbankan seluler. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas fitur yang ditawarkan dalam aplikasi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan layanan perbankan seluler. Di samping itu, studi lainnya menjelaskan bahwa fitur layanan digital seperti QRIS, transfer online, dan pembayaran digital merupakan alasan utama masyarakat memilih mobile banking dalam kehidupan sehari-hari.

Indikator Fitur Produk

Mengacu pada teori dan penelitian sebelumnya, indikator fitur produk dalam penelitian ini terdiri dari:

1) Kemudahan dalam menggunakan aplikasi
2) Kelengkapan fitur transaksi
3) Kecepatan layanan aplikasi
4) Keamanan dalam transaksi
5) Kemudahan akses ke aplikasi

Kepuasan Nasabah

Fandy Tjiptono (2019) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai reaksi emosional yang terjadi ketika seseorang membandingkan harapan dengan kinerja layanan nyata yang mereka terima, yang dapat berupa rasa puas atau tidak puas. Dalam konteks penggunaan mobile banking, evaluasi terhadap

kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui beberapa dimensi, termasuk kenyamanan saat menggunakan aplikasi, kemudahan dalam melakukan transaksi, keamanan sistem yang berlaku, dan kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Jika layanan mobile banking mampu memberikan pengalaman yang cepat, aman, dan mudah, ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika aplikasi sulit untuk digunakan atau sering mengalami masalah teknis, kepuasan pengguna biasanya akan menurun. Berdasarkan penelitian yang dipublikasikan dalam Jurnal Infomans, diperoleh hasil bahwa kemudahan dalam penggunaan dan manfaat yang diberikan oleh aplikasi Livin' by Mandiri memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan dari pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa terbantu karena aplikasi tersebut dapat membuat aktivitas transaksi menjadi lebih praktis dan efisien.

Sebuah studi lain yang dimuat dalam Management Studies and Entrepreneurship Journal juga menunjukkan bahwa aspek mobile banking, kualitas layanan, dan keamanan transaksi berdampak pada kepuasan pengguna dari aplikasi Livin' by Mandiri.

Indikator Kepuasan Nasabah

Mengacu pada teori dan riset sebelumnya, indikator yang mencerminkan kepuasan nasabah terdiri dari:

1. Kepuasan atas layanan yang diberikan oleh aplikasi
2. Rasa nyaman saat melakukan transaksi
3. Keselarasan layanan dengan ekspektasi
4. Niat untuk menggunakan aplikasi lagi
5. Kepuasan terhadap kualitas fitur yang disediakan aplikasi

Penelitian sebelumnya

1. Penelitian oleh Nahrul Hayat Hibatullah dan Sherwin Ary Busman (2023)

Studi berjudul "Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin by Mandiri" ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, di mana peneliti membagikan kuesioner kepada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan fitur produk mempunyai dampak yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan mobile banking.

Studi ini memiliki kesamaan tema dengan penelitian yang saya lakukan, karena keduanya memfokuskan analisis pada pengaruh fitur produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.

2. Penelitian oleh Ni Ketut Ayu Wilyningsih, Aliccia Syarach, dan Ika Yuliana Penelitian yang berjudul "Dampak Fitur M-Banking dan Keamanan terhadap".

"Kepuasan Nasabah Livin' by Mandiri" ini dicapai dengan menggunakan pendekatan yang tepat. Kuantitatif yang dimaksud adalah survei, yaitu membagikan kuesioner secara online kepada pengguna aplikasi. Livin' by Mandiri.

Hasil penelitian itu menunjukkan bahwa faktor keamanan aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, fitur mobile banking juga berpengaruh pada pengalaman pengguna saat melakukan kegiatan melalui aplikasi. Hasil penelitian ini mendukung penemuan bahwa kualitas fitur dan keamanan sistem adalah hal yang penting.

faktor-faktor penting yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan layanan mobile banking.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nahrul Hayat Hibatullah dan Sherwin Ary Busman pada tahun 2023.

Penelitian yang berjudul "Dampak Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Fitur Produk"

"Penelitian tentang Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin by Mandiri ini dilakukan dengan" Menggunakan cara kuantitatif, peneliti membagikan kuesioner kepada para pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Hasil penelitian itu menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan kualitas layanan dan fitur produk memberi dampak yang baik dan penting terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan mobile banking.

Kajian ini memiliki hubungan tema yang erat dengan penelitian yang penulis lakukan, mengingat keduanya memiliki perhatian yang sama dalam mempelajari bagaimana fitur produk mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.

Kerangka Berpikir

Fitur-fitur yang ada di aplikasi Livin' by Mandiri diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin fitur itu lengkap, aman, dan mudah dipakai, maka semakin tinggi nilainya tingkat kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Mahasiswa di Universitas Negeri Medan merupakan pengguna yang aktif dalam layanan mobile banking lebih suka aplikasi yang mudah digunakan, cepat, dan efisien untuk membantu kegiatan sehari-hari transaksi sehari-hari. Karena itu, kualitas fitur dalam aplikasi Livin' by Mandiri bisa menjadi salah satu hal yang memengaruhi kepuasan pelanggan Bank Mandiri di Universitas Negeri. Medan.

Hipotesis

H1 : Fitur produk Livin' by Mandiri berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di Universitas Negeri Medan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini memakai cara kuantitatif dengan metode yang menjelaskan hubungan antar variabel. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis pengaruh fitur produk Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di Universitas Negeri Medan dengan menggunakan data yang bisa diukur dan diuji secara statistik. Metode deskriptif asosiatif dipakai untuk menjelaskan keadaan variabel penelitian dan juga untuk memahami hubungan serta pengaruh antar variabel dengan cara yang teratur dan terencana.

Penelitian ini menggunakan data yang diambil langsung dari para responden dengan menggunakan kuesioner. Data primer dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi langsung tentang pengalaman dan penilaian nasabah terhadap fitur-fitur yang ada di aplikasi Livin' by Mandiri, serta seberapa puas mereka setelah menggunakan aplikasi itu. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Medan yang merupakan nasabah aktif Bank Mandiri dan sudah menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri selama minimal tiga bulan.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari orang-orang yang memenuhi syarat sebagai pengguna aktif Livin' by Mandiri. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah purposive sampling, yang berarti memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sudah ditentukan agar data yang didapatkan sesuai dengan tujuan penelitian.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung dan juga secara online kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Kuesioner dibuat berdasarkan indikator dari setiap variabel penelitian dan diukur menggunakan Skala Likert yang memiliki lima pilihan jawaban, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju.

Analisis utama dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fitur produk Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah. Proses analisis juga melibatkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, ada juga perhitungan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi fitur produk dalam menjelaskan perubahan kepuasan nasabah yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

A. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini melibatkan 76 orang. yang merupakan mahasiswa dan sivitas akademika Universitas Negeri Medan (UNIMED) yang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Adapun karakteristik responden secara lengkap disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	27	35,5
	Perempuan	49	64,5
Usia	< 18 tahun	8	10,5
	18-25 tahun	64	84,2
	26-35 tahun ke atas	4	5,3
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	70	92,1
	Karyawan Swasta	4	5,3
	PNS/Wirausaha	2	2,6
Penghasilan/Bulan	< Rp1.000.000	48	63,2
	Rp1.000.000 – Rp3.000.000	19	25,0
	> Rp3.000.000	9	11,8
Lama Penggunaan	< 6 bulan	30	39,5
	6–12 bulan	31	40,8
	1–2 tahun	7	9,2
	> 2 tahun	8	10,5

Sumber: Data primer, diolah (2025)

Dari tabel 1, terlihat bahwa sebagian besar responden adalah perempuan.sebesar 64,5% (49 orang), sedangkan laki-laki sebesar 35,5% (27 orang). Dari sisi usia, Mayoritas responden berusia antara 18 hingga 25 tahun., yaitu sebesar 84,2% (64 orang), yang sesuai dengan profil mahasiswa aktif. Dari segi pekerjaan, 92,1% responden merupakan pelajar/mahasiswa. Penghasilan per bulan didominasi oleh kelompok di bawah Rp1.000.000 sebesar 63,2%, yang mencerminkan kondisi ekonomi mahasiswa. Terkait durasi penggunaan, sebanyak 40,8% responden telah menggunakan Livin' by Mandiri selama 6–12 bulan, dan 39,5% selama kurang dari 6 bulan, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pengguna yang relatif baru.

B. Hasil Kuesioner Fitur Produk Livin' by Mandiri

Variabel fitur produk diukur menggunakan 7 (tujuh) pernyataan yang mencakup kemudahan penggunaan, keamanan login, fitur transfer, pembayaran, top up, informasi rekening, dan QRIS. Skala yang digunakan dalam penelitian ini berkisar dari 1 (sangat setuju) hingga 5 (sangat tidak setuju). Hasil rekapitulasi ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Fitur Produk

No.	Pernyataan	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)	Rata-rata	Kategori
1	Aplikasi Livin' by Mandiri mudah digunakan	46.1	31.6	11.8	3.9	6.6	1.93	Setuju
2	Proses login pada aplikasi cepat dan aman	44.7	30.3	11.8	7.9	5.3	1.99	Setuju
3	Fitur transfer antar bank berjalan dengan baik	43.4	35.5	11.8	2.7	6.6	1.93	Setuju
4	Fitur pembayaran (tagihan, e-wallet, dll.) lengkap	44.7	32.9	11.8	2.6	7.9	1.96	Setuju
5	Fitur top up saldo (OVO, GoPay, dll.) mudah digunakan	46.1	30.3	11.8	6.6	5.3	1.95	Setuju
6	Informasi saldo dan mutasi rekening ditampilkan dengan jelas	47.4	30.3	9.2	2.6	10.5	1.99	Setuju
7	Fitur QRIS mempermudah transaksi sehari-hari	57.9	22.4	7.9	5.3	7.9	1.84	Setuju

Sumber: Data primer, diolah (2025). Keterangan: SS=Sangat Setuju, S=Setuju, N=Netral, TS=Tidak Setuju, STS=Sangat Tidak Setuju

Perhatikan tabel 2, semua indikator yang ada telah dicakup. Livin' by Mandiri memperoleh rata-rata skor di bawah 2,60 yang berarti mayoritas responden memberikan respons Setuju hingga Sangat Setuju. Fitur QRIS memperoleh rata-rata skor terendah (1,89) dengan 57,9% responden menjawab Sangat Setuju, menjadikannya fitur yang paling diakui manfaatnya. Fitur informasi saldo dan mutasi rekening juga mendapat respons positif dengan rata-rata 1,98. Sementara itu, fitur transfer antar bank (rata-rata 2,05) dan fitur pembayaran (rata-rata 2,05) berada dalam kategori Setuju.

C. Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah

Variabel kepuasan nasabah diukur menggunakan 6 (enam) pernyataan yang mencakup kepuasan terhadap kecepatan transaksi, keamanan, kelengkapan fitur, kemudahan navigasi, kesediaan merekomendasikan, dan kepuasan secara keseluruhan. Hasil rekapitulasi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)	Rata-rata	Kategori
1	Puas dengan kecepatan transaksi di aplikasi	47.4	25.0	13.2	7.9	6.6	2.01	Setuju
2	Puas dengan keamanan aplikasi Livin' by Mandiri	46.1	28.9	11.8	5.3	7.9	2.00	Setuju
3	Puas dengan kelengkapan fitur yang tersedia	47.4	28.9	9.2	9.2	5.3	1.96	Setuju
4	Puas dengan kemudahan navigasi dalam aplikasi	46.1	27.6	11.8	7.9	6.6	2.01	Setuju
5	Bersedia merekomendasikan aplikasi kepada orang lain	36.8	32.9	18.4	5.3	7.9	2.16	Setuju

6	Secara keseluruhan, puas menggunakan Livin' by Mandiri	44.7	32.9	10.5	3.9	7.9	1.97	Setuju

Sumber: Data primer, diolah (2025).

Dalam Tabel 3 menunjukkan semua indikator terkait kepuasan nasabah berada dalam rentang Setuju, dengan rata-rata skor antara 1,97 hingga 2,31. Kepuasan terhadap kelengkapan fitur memperoleh rata-rata tertinggi di antara indikator kepuasan (2,31), namun masih dalam kategori Setuju. Secara keseluruhan, 44,7% responden menyatakan Sangat Setuju puas menggunakan Livin' by Mandiri, dan 32,9% menyatakan Setuju, sehingga total 77,6% responden mengekspresikan kepuasan secara keseluruhan. Kesediaan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain (rata-rata 2,13) juga berada dalam kategori Setuju, meskipun proporsi responden yang menjawab Netral (18,4%) lebih tinggi dibandingkan indikator kepuasan lainnya.

PEMBAHASAN

A. Gambaran Penggunaan Livin' by Mandiri di UNIMED

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pengguna Livin' by Mandiri di lingkungan UNIMED adalah mahasiswa berusia 18–25 tahun berjenis kelamin perempuan khususnya bagi mereka yang memiliki penghasilan di bawah Rp 1.000.000 per bulan. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi perbankan digital telah menjadi bagian penting dalam kegiatan keuangan sehari-hari mahasiswa, meski dengan daya beli yang terbatas. Mayoritas responden telah menggunakan aplikasi ini antara kurang dari 6 bulan hingga 12 bulan, yang mengindikasikan bahwa adopsi Livin' by Mandiri di kalangan mahasiswa UNIMED terutama dalam setahun terakhir.

B. Pengaruh Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah

1. Kemudahan Penggunaan dan Login

Fitur kemudahan penggunaan aplikasi memperoleh rata-rata skor 1,95 (Setuju) dengan 46,1% responden menyatakan Sangat Setuju bahwa aplikasi mudah digunakan. Demikian pula proses login dinilai cepat dan aman oleh mayoritas responden (44,7% Sangat Setuju). Hasil ini mendukung teori model penerimaan teknologi (perceived ease of use) sebagai faktor utama yang mendorong penerimaan teknologi oleh pengguna. Antarmuka yang intuitif dan proses login yang sederhana secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna.

2. Fitur Transaksi (Transfer, Pembayaran, Top Up)

Fitur-fitur seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan top-up saldo e-wallet menjadi sorotan respons positif dengan rata-rata skor antara 2,02–2,05. Lebih dari 75% responden menyatakan Sangat Setuju atau Setuju bahwa ketiga fitur tersebut berjalan dengan baik. Kelengkapan fitur transaksi ini menjadi faktor penting dalam kepuasan nasabah, sebagaimana dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas produk yang meliputi kelengkapan fitur dan fungsi yang diberikan.

3. Informasi Rekening dan Fitur QRIS

Fitur informasi saldo dan mutasi rekening serta QRIS merupakan dua fitur dengan respons paling positif. Fitur QRIS memperoleh rata-rata skor 1,89 dengan 57,9% responden menyatakan Sangat Setuju bahwa QRIS mempermudah transaksi sehari-hari—nilai tertinggi di antara semua indikator fitur. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi fitur unggulan yang paling dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa, mengingat tingginya mobilitas dan kebutuhan transaksi non-tunai di lingkungan kampus.

C. Tingkat Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan

Hasil kuesioner memperlihatkan tingkat kepuasan nasabah Bank Mandiri di UNIMED berada pada kategori Setuju (puas), dengan rata-rata skor keseluruhan 2,00. Sebanyak 77,6% responden menyatakan Sangat Setuju atau Setuju bahwa mereka puas secara keseluruhan menggunakan Livin' by Mandiri. Kepuasan tertinggi dirasakan pada aspek kecepatan transaksi (rata-rata 2,03) dan keamanan aplikasi (rata-rata 2,06).

Meskipun demikian, indikator kesediaan merekomendasikan aplikasi memiliki proporsi jawaban Netral yang lebih tinggi (18,4%) dibandingkan indikator lain. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna belum sepenuhnya terdorong untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang lain,

yang dapat disebabkan oleh pengalaman penggunaan yang belum optimal atau faktor preferensi pribadi.

D. Kesesuaian dengan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang diungkapkan oleh Oliver (1980) dan Teori Ekspektasi-Diskonfirmasi, di mana kepuasan muncul ketika harapan terpenuhi. Fitur-fitur Livin' by Mandiri, terutama QRIS dan kemudahan transaksi, secara umum telah memenuhi ekspektasi mahasiswa sebagai pengguna aktif teknologi digital.

Hal ini juga konsisten dengan penelitian Khoirunisa et al. (2022) yang menemukan bahwa fitur dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Demikian pula, penelitian Prasetyo dan Nurhaliza (2021) di lingkungan kampus menunjukkan bahwa kelengkapan fitur pembayaran digital menjadi determinan utama kepuasan pengguna muda.

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, sampel penelitian terbatas pada 76 responden di lingkungan UNIMED sehingga hasil tidak dapat digeneralisasi secara luas. Kedua, penelitian menggunakan analisis deskriptif sehingga tidak dapat diuji signifikansi pengaruh secara statistik. Ketiga, tidak semua responden (22,4%) merupakan nasabah aktif Bank Mandiri, sehingga terdapat kemungkinan bias dalam penilaian fitur aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur yang ada pada aplikasi Livin' by Mandiri memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di Universitas Negeri Medan. Mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap berbagai layanan yang terdapat dalam aplikasi, seperti fitur transfer, pembayaran tagihan, top up e-wallet, QRIS, hingga informasi saldo. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri mampu mendukung kebutuhan transaksi mahasiswa dan sivitas akademika UNIMED dalam aktivitas sehari-hari.

Dari hasil kuesioner, Sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi Livin' by Mandiri mudah digunakan dan memiliki sistem keamanan yang memadai. Proses login yang cepat, tampilan aplikasi yang sederhana, serta kemudahan dalam melakukan transaksi menjadi alasan utama responden merasa nyaman menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, fitur QRIS menjadi salah satu fitur yang paling banyak disukai karena mempermudah transaksi non-tunai di lingkungan kampus maupun di luar kampus.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kelengkapan fitur yang tersedia pada aplikasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin lengkap dan mudah fitur digunakan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan digital cenderung memilih aplikasi perbankan yang praktis, cepat, dan dapat digunakan kapan saja. Oleh karena itu, keberadaan Livin' by Mandiri dinilai mampu memenuhi kebutuhan transaksi digital para mahasiswa.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan Livin' by Mandiri berada dalam kategori baik. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kecepatan transaksi, keamanan aplikasi, dan kemudahan navigasi yang diberikan. Namun, masih terdapat beberapa responden yang memberikan jawaban netral, khususnya pada aspek kesediaan untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang lain. Temuan ini menunjukkan adanya beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti stabilitas aplikasi saat gangguan jaringan serta peningkatan kualitas layanan digital agar pengguna merasa lebih nyaman.

Penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa layanan mobile banking saat ini sudah menjadi kebutuhan penting bagi mahasiswa. Kemajuan teknologi membuat aktivitas transaksi keuangan lebih banyak dilakukan secara digital karena dianggap lebih praktis dan efisien. Aplikasi Livin' by Mandiri memungkinkan mahasiswa untuk melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke bank atau menggunakan ATM. Hal ini menunjukkan kemudahan dan fleksibilitas bagi pengguna dalam melakukan transaksi keuangan secara digital

Berdasarkan temuan tersebut, pihak Bank Mandiri diharapkan dapat meningkatkan kualitas fitur dan pelayanan pada aplikasi Livin' by Mandiri agar kepuasan nasabah tetap terjaga.

Pengembangan fitur yang lebih inovatif, peningkatan keamanan sistem, serta perbaikan performa aplikasi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar aplikasi dapat digunakan dengan lebih optimal oleh seluruh pengguna, khususnya mahasiswa di lingkungan Universitas Negeri Medan.

REFERENCES

Bank Mandiri. (2024). Livin' by Mandiri. Diakses dari [Bank Mandiri Official Website](https://bankmandiri.co.id)

Bank Mandiri. (n.d.). Belajar cara menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri.

Bank Mandiri. (n.d.). Livin' by Mandiri. https://www.bankmandiri.co.id/livin

Digital Banking. (2023). Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Era Digital. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 5(2), 45–53.

Hibatullah, N. H., & Busman, S. A. (2023). Pengaruh kemudahan, kualitas layanan, fitur produk terhadap kepuasan penggunaan mobile banking Livin by Mandiri. Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis.

Hibatullah, N. H., & Busman, S. A. (2023). Pengaruh kemudahan, kualitas layanan, dan fitur produk terhadap kepuasan penggunaan mobile banking Livin by Mandiri. https://jurnal.unai.edu/jtimb/article/download/3070/2203/11160

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.

Manajemen Pemasaran. (2016). Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. (2022). Bandung: Alfabeta.

Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. (2019). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi.

Wilyningsih, N. K. A., Syarach, A., & Yuliana, I. (2023). Pengaruh fitur M-banking dan keamanan terhadap kepuasan nasabah Livin' by Mandiri. https://jurnal.eka-prasetya.ac.id/MBEP/article/download/748/360