

# Analisis Kepuasan Pengguna LIVIN' by Mandiri sebagai Umpan Balik Pengguna dalam Domain *Continual Service Improvement*

## *Analysis of User Satisfaction with LIVIN' by Mandiri as User Feedback in the Domain of Continual Service Improvement*

<sup>1</sup>Talmi Gam, <sup>2</sup>Rudy Latuperissa

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

<sup>1,2</sup>Jl. Diponegoro No.52-60, Salatiga, Jawa Tengah, Indonesia

\*e-mail: [talmigam04@gmail.com](mailto:talmigam04@gmail.com)

(received: 21 January 2026, revised: 6 February 2026, accepted: 10 February 2026)

### Abstrak

Perkembangan layanan perbankan digital menuntut peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan agar pengalaman pengguna tetap sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri serta mengidentifikasi area prioritas perbaikan menggunakan kerangka kerja ITIL pada domain *Continual Service Improvement* (CSI). Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik *purposive* sampling terhadap 100 pengguna aktif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan SPSS. Hasil analisis menunjukkan instrumen penelitian memiliki reliabilitas sangat baik (*Cronbach's Alpha* = 0,934) dan seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Temuan utama mengidentifikasi empat faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu *interface design*, *reliability*, *responsiveness*, dan *personalization*. Selain itu, item X3.6 dan X4.4 memiliki nilai korelasi paling rendah sehingga dapat diprioritaskan sebagai fokus perbaikan. Dari perspektif CSI, meskipun layanan menunjukkan kualitas dan kematangan yang baik, upaya perbaikan tetap perlu dilakukan secara konsisten melalui siklus pengumpulan data, analisis kesenjangan, implementasi perbaikan, dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Aplikasi Perbankan Digital, *Continual Service Improvement*, ITIL, Livin' by Mandiri

### Abstract

The rapid development of digital banking services necessitates continuous service quality improvement to ensure that user experiences remain aligned with evolving needs and expectations. This study aims to analyze user satisfaction with the Livin' by Mandiri application and to identify priority areas for improvement using the ITIL framework within the *Continual Service Improvement* (CSI) domain. This research adopts a descriptive quantitative approach with *purposive* sampling, involving 100 active users. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests with the assistance of SPSS. The results indicate that the research instrument demonstrates excellent reliability (*Cronbach's Alpha* = 0.934), and all questionnaire items are valid. The key findings identify four factors influencing user satisfaction: *interface design*, *reliability*, *responsiveness*, and *personalization*. In addition, items X3.6 and X4.4 exhibit the lowest correlation values, indicating that they should be prioritized for improvement. From the CSI perspective, although the service demonstrates good quality and maturity, continuous improvement efforts are still necessary. These efforts should be carried out through iterative cycles of data collection, gap analysis, implementation of improvements, and evaluation to ensure sustained enhancement of service quality.

**Keywords:** *Continual Service Improvement*, Digital Banking Application, ITIL, Livin' by Mandiri

## 1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi layanan perbankan menuju perbankan digital, sehingga aktivitas perbankan dapat dilakukan secara lebih praktis melalui jaringan internet tanpa keterbatasan ruang dan waktu. Perubahan ini juga meningkatkan tuntutan pengguna terhadap kualitas layanan digital, khususnya terkait kemudahan, keandalan, dan kenyamanan penggunaan layanan perbankan berbasis aplikasi. Fenomena meningkatnya kebutuhan dan minat penggunaan layanan perbankan berbasis internet/digital juga ditunjukkan dalam studi mengenai perilaku pengguna internet banking. [1]

Salah satu bentuk implementasi perbankan digital tersebut adalah *Livin' by Mandiri*, yaitu aplikasi layanan perbankan digital dari PT Bank Mandiri yang menyediakan berbagai fitur transaksi keuangan secara daring dan ditujukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan tanpa mengharuskan nasabah datang ke kantor cabang. [2] Dalam konteks layanan berbasis aplikasi, kualitas layanan tidak hanya diukur dari keberadaan fitur, tetapi juga dari pengalaman pengguna saat mengakses dan menggunakan layanan, termasuk saat menghadapi kendala teknis.

Umpan balik pengguna terhadap aplikasi perbankan digital umumnya tercermin melalui *platform* distribusi aplikasi seperti *Google Play Store* dan *App Store*, yang menyediakan mekanisme penilaian (*rating*) serta ulasan pengguna. *Platform* ini kerap dimanfaatkan sebagai sumber data persepsi pengguna untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi. [3] Berdasarkan observasi pada periode 17 Mei 2025 – 26 Juni 2025, *Livin' by Mandiri* memperoleh *rating* 3,9 yang mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi digunakan secara luas, masih terdapat pengalaman pengguna yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi yang tidak berhenti pada angka *rating*, tetapi dilakukan melalui analisis sistematis untuk mengetahui faktor-faktor yang membentuk kepuasan pengguna dan menentukan aspek layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan.

Analisis sistematis dalam penelitian ini dilakukan melalui pengukuran kepuasan pengguna berbasis kuesioner yang disusun dari dimensi pengalaman layanan yang relevan (misalnya desain antarmuka, keandalan, daya tanggap, dan personalisasi). Data kuesioner selanjutnya dianalisis secara terstruktur menggunakan statistik deskriptif untuk melihat kecenderungan penilaian responden, serta uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan instrumen yang digunakan akurat dan konsisten dalam mengukur kepuasan pengguna. Hasil analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kepuasan serta menemukan indikator layanan yang relatif lemah sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan.

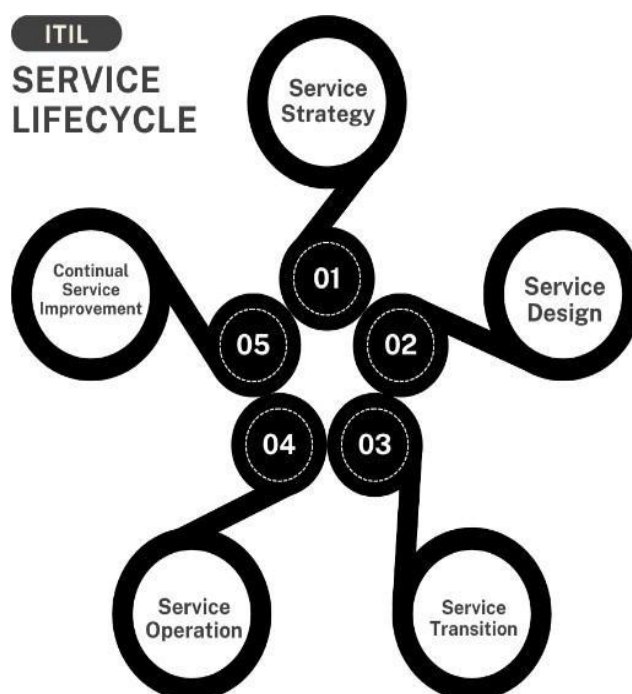
Agar hasil evaluasi dapat ditindaklanjuti dalam proses peningkatan layanan yang berkelanjutan, penelitian ini menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* sebagai kerangka kerja manajemen layanan TI, khususnya pada domain *Continual Service Improvement (CSI)* yang menekankan perbaikan layanan secara berulang berdasarkan data kinerja dan umpan balik pengguna. ITIL digunakan sebagai acuan dalam pengelolaan layanan TI agar peningkatan layanan dapat dilakukan secara terstruktur dan terukur. [4] Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya menggambarkan faktor kepuasan pengguna, tetapi juga menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan yang relevan dan berkesinambungan. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi *Livin' by Mandiri*? Dan (2) bagaimana kualitas layanan aplikasi *Livin' by Mandiri* berdasarkan perspektif ITIL domain *Continual Service Improvement (CSI)* sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan?. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* dan (2) Menganalisis kualitas layanan *Livin' by Mandiri* dalam perspektif ITIL–CSI untuk merumuskan rekomendasi perbaikan berkelanjutan.

## 2 Tinjauan Literatur

Penelitian terdahulu telah mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* melalui pendekatan *e-service quality*. Al Firdaus dan Rachmawati (2024) menguji lima dimensi utama yaitu, *interface design*, *reliability*, *responsiveness*, *trust*, dan *personalization* serta menunjukkan bahwa seluruh dimensi tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan berdampak pada loyalitas pelanggan [5]. Hasil ini

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna pada layanan perbankan digital dapat dijelaskan melalui indikator kualitas layanan yang terukur. Temuan yang konsisten juga ditunjukkan oleh Fujiani dan Rachmawati (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan loyalitas pengguna [6]. Dengan demikian, kedua studi menegaskan bahwa dimensi kualitas layanan digital merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan serta loyalitas pengguna *Living by Mandiri* [5], [6]. Meskipun kedua penelitian tersebut kuat dalam mengidentifikasi determinan kepuasan pengguna, keduanya belum menempatkan hasil temuan dalam kerangka manajemen layanan TI yang secara eksplisit mengarahkan proses perbaikan berkelanjutan. Pada titik ini, kerangka *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* memberikan nilai tambah, khususnya domain *Continual Service Improvement (CSI)* yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan secara berulang dan terukur melalui siklus pengumpulan umpan balik, pengukuran kinerja layanan, analisis kesenjangan (*gap*), implementasi perbaikan, dan evaluasi [4]. CSI penting karena memungkinkan organisasi tidak hanya mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan, tetapi juga mengonversi temuan tersebut menjadi prioritas perbaikan layanan secara sistematis [4]. Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini menyatukan dimensi kepuasan pengguna yang telah dibuktikan pada studi sebelumnya (misalnya *interface design, reliability, responsiveness, dan personalization*) dengan pendekatan ITIL–CSI untuk menghasilkan kontribusi yang lebih aplikatif. Penelitian ini tidak hanya menguji faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna *Living by Mandiri*, tetapi juga memetakan hasilnya sebagai input perencanaan perbaikan berkelanjutan dalam domain CSI, sehingga rekomendasi yang dihasilkan lebih terstruktur dan relevan bagi peningkatan kualitas layanan perbankan digital [4]–[6].



Gambar 1. Framework ITIL Lifecycle

Berdasarkan Gambar 1, *ITIL Service Lifecycle* terdiri dari lima domain utama, yaitu *Service Strategy* merupakan penyusun rencana strategi untuk penyediaan layanan-layanan teknologi data untuk memenuhi kebutuhan bisnis pengguna. Strategi layanan yang mendukung, dan mengembangkan kebijakan manajemen layanan yang diperlukan untuk seluruh proses pada sirkulasi layanan dengan menentukan kebutuhan, tujuan dan prinsip dari layanan. *Service Design* merupakan perancangan rinci dari setiap layanan yang telah ditetapkan dapat berbentuk agar dapat menganalisis dokumen untuk kebutuhan layanan, perancangan, proses, teknologi, atau kebijakan. Implementasi desain layanan memungkinkan organisasi untuk menghasilkan layanan teknologi, agar informasi yang didapatkan tetap konsisten dan berkualitas sehingga

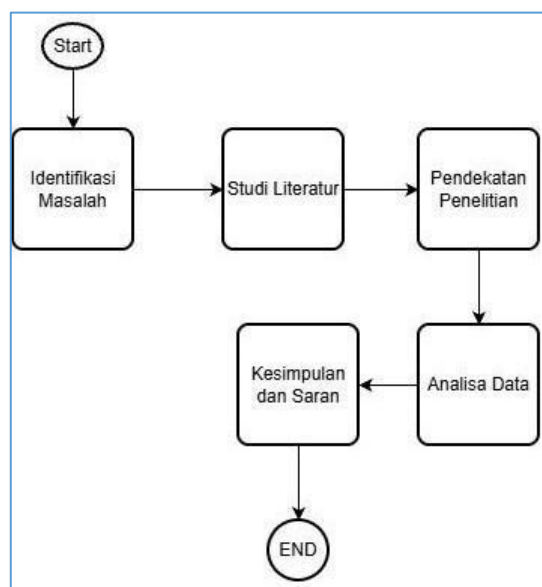
<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

penyedia layanan mampu menjaga dan mengatur nilai-nilai untuk pengguna layanan secara terus-menerus. *Service Transition* merupakan serangkaian tahap-tahap untuk menciptakan desain layanan ke dalam lingkungan kerja yang akan menjadi suatu sistem layanan yang baru atau hasil perubahan untuk memenuhi ekspektasi usaha. *Service Operation* merupakan serangkaian aktivitas rutin harian dalam pengelolaan layanan teknologi informasi untuk menciptakan layanan yang lebih efektif dan efisien bagi pelanggan. Dan *Continual service improvement* merupakan domain yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan berdasarkan data kinerja layanan dan umpan balik pengguna.

Dalam konteks *Livin' by Mandiri*, pengguna layanan tidak hanya nasabah eksternal (individu, pelaku usaha, maupun pengguna ritel lain), tetapi juga pengguna internal seperti karyawan *frontliner*, unit operasional, dan *contact center* yang mengandalkan kelancaran aplikasi untuk melayani nasabah. Umpan balik dari kedua kelompok ini dapat diperoleh melalui rating dan ulasan di *Google Play Store* dan *App Store*, survei kepuasan pengguna, data pengaduan ke *call center*, komentar di kanal digital resmi, serta indikator operasional seperti frekuensi *error*, kecepatan respon sistem, dan keberhasilan transaksi. Dari sisi pengguna, layanan yang diharapkan terus ditingkatkan mencakup kecepatan dan stabilitas aplikasi saat *login* maupun bertransaksi, kemudahan menemukan menu penting (seperti transfer, pembayaran, pembelian, atau pengelolaan rekening), kejelasan informasi ketika terjadi gangguan, serta tingkat personalisasi layanan, misalnya pengaturan notifikasi, limit transaksi, dan rekomendasi fitur yang relevan dengan kebutuhan masing-masing pengguna. Ketika pengguna menilai bahwa aplikasi masih lambat pada jam-jam sibuk, sering *error* saat transaksi tertentu, atau notifikasi dinilai kurang informatif, masukan tersebut menjadi sinyal langsung tentang area layanan yang perlu diprioritaskan dalam inisiatif perbaikan. Dalam praktiknya, CSI pada *Livin' by Mandiri* berjalan melalui siklus yang berulang: (1) mengumpulkan data umpan balik dan kinerja layanan dari berbagai sumber internal maupun *eksternal*, (2) menganalisis pola masalah dan mengidentifikasi celah kualitas layanan dari perspektif pengguna, (3) merumuskan dan mengembangkan solusi teknis maupun fungsional yang menjawab keluhan utama pengguna, (4) mengimplementasikan perubahan pada proses, fitur, atau infrastruktur yang relevan, serta (5) mengukur kembali dampaknya terhadap kepuasan pengguna melalui survei, metrik operasional, dan ulasan aplikasi. Jika, misalnya, banyak pengguna mengeluhkan proses verifikasi yang lambat atau navigasi menu yang membingungkan, hasil analisis CSI akan mendorong perbaikan di area performa sistem dan desain antarmuka, kemudian memastikan melalui pengukuran ulang bahwa perubahan tersebut benar-benar dirasakan lebih baik oleh pengguna. Dengan pola ini, CSI menjadikan layanan *Livin' by Mandiri* adaptif terhadap kebutuhan pengguna yang dinamis dan menjaga kualitas layanan digital tetap selaras dengan ekspektasi pasar.

### 3 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian kuantitatif adalah jenis studi yang menggunakan *statistic* untuk menciptakan pengetahuan baru, fokusnya pada variabel dengan karakteristik spesifik dalam kehidupan manusia. Dengan penekanan pada pertanyaan yang menggunakan pendekatan ini menganalisis hubungan dan teori objek antara variabel menggunakan perangkat pengujian statistik [7]. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pengukuran tingkat kematangan kualitas layanan dilakukan dengan menggunakan *skala Likert*, dengan rentang nilai 1 hingga 4. Melalui metode ini, dapat diketahui sejauh mana aplikasi *Livin' by Mandiri* mencapai tingkat kematangan dalam aspek kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 2, terdapat tahapan metode penelitian untuk melakukan riset dan penelitian :

1. Tahapan pertama identifikasi masalah melakukan observasi mengenai keadaan operasional IT, data awal dari sistem, informasi yang didapatkan dan juga pembatasan masalah yang akan dianalisis. *Output* rumusan masalah yang spesifik dengan deskripsi rinci.
2. Tahapan kedua yakni studi literatur untuk menjawab informasi awal, dan mempelajari teori dan referensi dari jurnal-jurnal terkait, agar lebih memahami apa yang diteliti dan bisa di terapkan agar menjawab masalah-masalah yang terjadi dengan menguasai ITIL domain *Continual service improvement*. *Output* tahapan ini adalah permasalahan yang dipecahkan, landasan teori yang kuat.
3. Tahapan ketiga pendekatan penelitian, pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan kriteria responden yaitu pengguna aktif Livin' by mandiri. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik non-probabilitas yang dilakukan dengan cara memilih responden berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria dalam penelitian ini adalah pengguna aktif Livin' by Mandiri yang secara langsung menggunakan layanan aplikasi untuk kebutuhan transaksi finansial. Pemilihan sampel ini dimaksudkan agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan persepsi dari pengguna yang relevan dengan fokus penelitian, khususnya dalam konteks layanan operasional dan kualitas layanan IT. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi Livin' by Mandiri di Indonesia, dengan estimasi jumlah populasi mencapai  $\pm 31.600.000$  pengguna (data per Mei 2025 dari *Google Play Store* dan *App Store*). Rumus Slovin digunakan untuk menentukan besarnya sampel dari populasi tertentu dengan memperhitungkan tingkat kesalahan yang dapat diterima. Dengan populasi sebesar 31.600.000 dan *margin error* 10%, diperoleh sampel sekitar 99.99968 orang.
4. Tahapan keempat (analisis data): Data kuesioner yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS melalui beberapa teknik statistik berikut:
  - a) Statistik deskriptif, untuk menggambarkan profil responden dan kecenderungan jawaban (rata-rata/mean, persentase, dan distribusi skor) pada setiap indikator menggunakan skala Likert 1-4.
  - b) Uji validitas, menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* antara skor item dengan skor total (*Corrected Item–Total Correlation*). Item dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung > *r*-tabel pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ).
  - c) Uji reliabilitas, menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila  $\alpha > 0,60$ .

- d) Analisis prioritas perbaikan, dilakukan dengan mengidentifikasi item dengan nilai korelasi terendah (misalnya X3.6 dan X4.4) sebagai kandidat area yang perlu difokuskan dalam perbaikan layanan pada domain CSI.

Output tahap ini adalah hasil pengukuran yang valid dan reliabel mengenai faktor-faktor kepuasan pengguna serta identifikasi area prioritas perbaikan yang dapat dijadikan dasar rekomendasi peningkatan layanan. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aktif aplikasi Livin' by Mandiri di Indonesia dengan estimasi  $N = 31.600.000$  pengguna (data per Mei 2025 dari *Google Play Store* dan *App Store*). Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin karena populasi sangat besar dan penelitian bertujuan memperoleh estimasi yang representatif dengan tingkat kesalahan tertentu. Rumus Slovin (1) adalah:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} \dots\dots (1)$$

dengan  $n$  = ukuran sampel,  $N$  = ukuran populasi, dan  $e$  = margin of error. Pada penelitian ini digunakan *margin of error* 10% ( $e = 0,10$ ). Pemilihan *margin error* 10% digunakan sebagai kompromi antara keterbatasan waktu/biaya pengumpulan data dan kebutuhan memperoleh gambaran awal (*baseline*) kepuasan pengguna, serta umum digunakan pada penelitian eksploratif-deskriptif dengan populasi besar. Substitusi nilai ke dalam rumus menghasilkan:

$$= \frac{31.600.000}{1 + 31.600.000(0,10^2)} = \frac{31.600.000}{1 + 316.000} = \frac{31.600.000}{316.001} \approx 99,99$$

Sehingga jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

5. Tahapan terakhir yaitu Kesimpulan dan saran, tahap ini membuat dan Menyusun temuan dan rekomendasi berdasarkan hasil yang di dapatkan sebelumnya, disusun berdasarkan standar ITIL domain *Continual service improvement*.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 1) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian dalam menilai kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil uji reliabilitas**

Reability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
934	24

Berdasarkan Tabel 1, nilai *Cronbach's Alpha* = 0,934 menunjukkan reliabilitas sangat tinggi. Dengan kriteria reliabel apabila  $\alpha > 0,60$ , maka seluruh item dalam instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

##### 2) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Hasil uji validitas untuk 24 item pertanyaan disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil uji validitas item pertanyaan**

Jumlah Pertanyaan	R Hitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0,525	0,195	Valid
X1.2	0,708	0,195	Valid
X1.3	0,714	0,195	Valid
X1.4	0,747	0,195	Valid
X1.5	0,706	0,195	Valid
X1.6	0,727	0,195	Valid

X2.1	0,737	0,195	Valid
X2.2	0,627	0,195	Valid
X2.3	0,775	0,195	Valid
X2.4	0,677	0,195	Valid
X3.1	0,760	0,195	Valid
X3.2	0,626	0,195	Valid
X3.3	0,705	0,195	Valid
X3.4	0,578	0,195	Valid
X3.5	0,698	0,195	Valid
X3.6	0,427	0,195	Valid
X3.7	0,748	0,195	Valid
X3.8	0,713	0,195	Valid
X4.1	0,706	0,195	Valid
X4.2	0,634	0,195	Valid
X4.3	0,745	0,195	Valid
X4.4	0,392	0,195	Valid
X4.5	0,673	0,195	Valid
X4.6	0,812	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel 2, seluruh 24 item dinyatakan valid karena memiliki r-hitung > r-tabel (0,195). Nilai korelasi berada pada rentang 0,392–0,812, dengan item X4.6 sebagai yang tertinggi (r = 0,812) dan item X4.4 sebagai yang terendah (r = 0,392) namun tetap memenuhi kriteria valid.

**Tabel 3. Hasil pengukuran skor indikator pada masing-masing variabel**

Variabel <i>Interface Design</i> (Desain Antarmuka)	
Pertanyaan	Score
X1.1	0.525
X1.2	0.708
X1.3	0.714
X1.4	0.747
X1.5	0.706
X1.6	0.727
Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)	
X2.1	0.737
X2.2	0.627
X2.3	0.775
X2.4	0.677
Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
X3.1	0.760
X3.2	0.626
X3.3	0.705
X3.4	0.578
X3.5	0.698
X3.6	0.427
X3.7	0.748
X3.8	0.713
Variabel <i>Personalization</i> (Personalisasi)	
X4.1	0.706
X4.2	0.634

X4.3	0.745
X4.4	0.392
X4.5	0.673
X4.6	0.812

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa indikator pada setiap dimensi memiliki korelasi positif yang memenuhi kriteria valid. Item yang relatif rendah dan perlu perhatian adalah X3.6 (0,427) pada dimensi *responsiveness* dan X4.4 (0,392) pada dimensi *personalization*, sehingga keduanya dapat dipertimbangkan sebagai prioritas perbaikan.

### 3) Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, teridentifikasi empat faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Livin' by Mandiri, yaitu: *Interface Design*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Personalization*.

#### a. *Interface Design* (Desain Antarmuka)

Dimensi *interface design* yang terdiri dari 6 item pertanyaan (X1.1 - X1.6) menunjukkan nilai korelasi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai  $r$  hitung berkisar antara 0,525 hingga 0,747. Item X1.4 memiliki korelasi tertinggi (0,747), mengindikasikan bahwa aspek kemudahan navigasi dan tampilan visual aplikasi merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Mukti yang menganalisis kualitas layanan *mobile banking* di Indonesia dan menemukan bahwa desain antarmuka yang intuitif dan user-friendly berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian tersebut menekankan bahwa kemudahan penggunaan antarmuka menjadi faktor determinan dalam adopsi dan kepuasan penggunaan aplikasi perbankan digital.[8]

Lebih lanjut, studi oleh Irawati mengenai evaluasi *user experience* aplikasi *mobile banking* di era digital menemukan bahwa elemen visual, konsistensi desain, dan kemudahan akses menu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [9]. Hal ini mengonfirmasi bahwa investasi dalam pengembangan desain antarmuka yang berkualitas merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan perbankan digital.

#### b. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* yang diukur melalui 4 item pertanyaan (X2.1 - X2.4) menunjukkan nilai korelasi yang kuat, dengan rentang 0,627 hingga 0,775. Item X2.3 memiliki korelasi tertinggi (0,775), menunjukkan bahwa konsistensi layanan dan akurasi transaksi menjadi aspek krusial dalam persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi.

Penelitian Susanti yang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada layanan *mobile banking* menemukan bahwa *reliability* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan dan menekankan bahwa keandalan sistem dalam memproses transaksi tanpa error merupakan ekspektasi fundamental pengguna.[10]

Sejalan dengan itu, Hamzah dalam penelitiannya tentang kualitas layanan digital banking menemukan bahwa dimensi *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna bahwa keandalan sistem, ketepatan informasi saldo, dan akurasi pencatatan transaksi menjadi indikator utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi perbankan.[11]

#### c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* yang terdiri dari 8 item (X3.1 - X3.8) menunjukkan nilai korelasi yang konsisten tinggi, dengan rentang 0,578 hingga 0,760. Item X3.1 memiliki korelasi tertinggi (0,760), mengindikasikan bahwa kecepatan respon sistem dan penanganan transaksi menjadi faktor kritis dalam kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Firzatullah mengatakan bahwa aplikasi *mobile banking* berbasis *customer experience* menemukan bahwa *responsiveness* sistem memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Penelitian tersebut menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan 100 responden dan

menemukan bahwa kecepatan loading aplikasi, waktu respons transaksi, dan handling error menjadi indikator utama *responsiveness* yang berpengaruh terhadap kepuasan.[12]

Menariknya, item X3.6 menunjukkan korelasi terendah dalam dimensi ini (0,427), yang mengindikasikan adanya aspek *responsiveness* tertentu yang perlu mendapat perhatian khusus dalam upaya perbaikan berkelanjutan.

d. *Personalization* (Personalisasi)

Dimensi *personalization* yang diukur melalui 6 item (X4.1 - X4.6) menunjukkan nilai korelasi yang bervariasi, dengan rentang 0,392 hingga 0,812. Item X4.6 memiliki korelasi tertinggi (0,812), mengindikasikan bahwa kemampuan aplikasi dalam menyediakan layanan yang dipersonalisasi sesuai kebutuhan pengguna sangat berpengaruh terhadap kepuasan.

Penelitian Shopia bahwa fitur personalisasi memiliki dampak positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan mengidentifikasi bahwa rekomendasi produk yang relevan, kustomisasi *dashboard*, dan notifikasi personal meningkatkan pengalaman pengguna secara substansial.[13]

Namun, item X4.4 menunjukkan korelasi terendah di antara seluruh variabel (0,392), yang meskipun masih valid, mengindikasikan bahwa aspek personalisasi tertentu belum optimal atau kurang dipersepsikan penting oleh pengguna.

4) Interrelasi Antar Faktor

Analisis korelasi *Pearson* menunjukkan bahwa keempat dimensi saling berkorelasi positif dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$ . Korelasi tertinggi ditemukan antara dimensi *reliability* dan *responsiveness* ( $r = 0,682$ ), mengindikasikan bahwa pengguna cenderung mempersepsikan keandalan sistem dan daya tanggap sebagai aspek yang saling terkait. Temuan ini didukung oleh penelitian Hukama hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *reliability* dan *responsiveness* memiliki tingkat sentralitas tertinggi dalam jaringan dimensi kualitas layanan, dengan *strength centrality*. [14] Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan pada kedua dimensi tersebut akan memberikan efek *multiplier* terhadap peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

5) Pandangan Pengguna terhadap Kualitas Layanan dari Perspektif *Continual Service Improvement*

Hasil uji *reliabilitas* dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,934 menunjukkan konsistensi yang sangat tinggi dalam persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi *Living' by Mandiri*. Dari perspektif *Continual Service Improvement* (CSI), nilai ini mengindikasikan bahwa aplikasi telah mencapai tingkat standarisasi layanan yang baik, namun tetap memerlukan perbaikan berkelanjutan.

6) Tingkat Kematangan Layanan (*Service Maturity Level*)

Berdasarkan *framework* ITIL, nilai reliabilitas di atas 0,9 mengindikasikan bahwa layanan berada pada tingkat kematangan yang tinggi. Penelitian Hasanah menemukan bahwa organisasi dengan nilai reliabilitas instrumen di atas 0,9 cenderung berada pada level 4 (*Managed*) menuju level 5 (*Optimizing*) dalam *capability maturity* model. Pada level ini, organisasi telah memiliki proses yang terukur dan sedang menuju optimasi berkelanjutan.[15] Namun demikian, variasi nilai korelasi item (0,392 - 0,812) mengindikasikan adanya *gap* dalam konsistensi kualitas layanan antar dimensi.

7) Identifikasi Area Prioritas Perbaikan

Dari perspektif CSI, item dengan korelasi terendah (X4.4 = 0,392 dan X3.6 = 0,427) menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Area dengan *performance* relatif rendah namun *importance* tinggi harus menjadi fokus utama *improvement initiatives*. [16] Dalam konteks proses CSI, tahapan yang dapat diterapkan meliputi: Pertama, Pengumpulan dan Analisis Data Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode survei dengan instrumen tervalidasi mampu mengidentifikasi area perbaikan secara objektif. Kedua, Identifikasi *Gap* Kualitas Layanan Korelasi antar dimensi yang kuat (rata-rata  $r > 0,5$ ) namun dengan variasi yang signifikan mengindikasikan bahwa perbaikan pada satu dimensi akan berdampak pada dimensi lainnya. Ketiga, Implementasi Perbaikan Berkelanjutan Nilai

*Cronbach's Alpha* yang sangat tinggi mengindikasikan bahwa pengguna memiliki standar ekspektasi yang konsisten.

#### 8) Evaluasi Efektivitas Layanan

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengguna memiliki pandangan positif terhadap kualitas layanan aplikasi Livin' by Mandiri, yang tercermin dari: Pertama, Validitas seluruh item ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) mengindikasikan bahwa semua aspek layanan yang diukur relevan dengan persepsi pengguna. Kedua, Reliabilitas tinggi ( $\alpha = 0,934$ ) menunjukkan konsistensi pengalaman pengguna. Ketiga, Korelasi positif signifikan antar dimensi mengindikasikan keterpaduan layanan yang baik.

Namun, dari perspektif CSI, hasil ini bukan titik akhir melainkan *baseline* untuk perbaikan berkelanjutan. Penelitian Ustha menemukan bahwa organisasi yang menerapkan CSI secara konsisten mengalami peningkatan *customer satisfaction index* sebesar 18-24% dalam periode 2 tahun, dengan fokus pada area *improvement* yang teridentifikasi melalui *systematic assessment*. [17]

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil kajian ini menjawab bahwa kepuasan pengguna Livin' by Mandiri dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu desain antarmuka (*interface design*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan personalisasi (*personalization*). Dengan demikian, rumusan masalah pertama terkait faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna telah terjawab melalui identifikasi dimensi layanan yang paling relevan terhadap pengalaman pengguna. Secara umum, pengguna menilai kualitas layanan aplikasi berada pada kategori baik, namun masih terdapat variasi persepsi pada beberapa indikator layanan yang menunjukkan adanya area yang perlu ditingkatkan. Menjawab rumusan masalah kedua, kualitas layanan Livin' by Mandiri dalam perspektif ITIL domain *Continual Service Improvement* (CSI) menunjukkan bahwa layanan telah berjalan dengan cukup baik, tetapi tetap memerlukan perbaikan berkelanjutan agar pengalaman pengguna semakin konsisten dan selaras dengan ekspektasi. Implikasi praktisnya, temuan penelitian ini dapat langsung dioperasionalkan dalam siklus CSI dengan cara: (1) menjadikan empat faktor tersebut sebagai *baseline* indikator/KPI kepuasan, (2) menetapkan prioritas perbaikan pada indikator yang nilainya paling rendah dari hasil evaluasi pengguna, (3) mengimplementasikan perbaikan melalui pembaruan fitur, peningkatan stabilitas sistem, dan perbaikan respons layanan saat terjadi gangguan, serta (4) melakukan evaluasi ulang berkala menggunakan pengukuran yang sama agar dampak perbaikan dapat terpantau. Kontribusi akademis penelitian ini terletak pada penggunaan CSI untuk mengubah hasil survei kepuasan menjadi rekomendasi peningkatan layanan yang lebih terstruktur; sedangkan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang relevan adalah memperluas sumber data CSI dengan mengombinasikan hasil survei dengan data operasional layanan (misalnya *error rate*, waktu *respons*, dan keberhasilan transaksi) agar penetapan prioritas perbaikan semakin objektif dan presisi.

## Referensi

- [1] Kartika, and I. Listyawati, "Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri," *Al Tijarah*, Vol. 6, No. 3, p. 156, 2022, DOI: 10.21111/tijarah.v6i3.5696.
- [2] A. Alawiyah, Y. Fajar Basori, D. Purwanti, M. Sukabumi, K. Sukabumi, and J. Barat, "Efektivitas Pelayanan Online menggunakan Livin' By Mandiri di PT Bank Mandiri Area Sukabumi," *Decis. J. Adm. Publik*, Vol. 5, No. 1, 2023.
- [3] E. Daryfayi, P. Daulay, and I. Asror, "Sentimen Analisis pada Ulasan *Google Play Store* menggunakan Metode *Naïve Bayes*," *e-Proceeding Eng.*, Vol. 7, No. 2, pp. 8400–8410, 2020.
- [4] F. A. Ekadana and Y. Kurniawan, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- pada Universitas Ma Chung dengan *Framework Itil Domain Service Strategy* dan *Service Design*,” *Kurawal - J. Teknol. Inf. dan Ind.*, Vol. 5, No. 1, pp. 31–44, 2022, DOI: 10.33479/kurawal.v5i1.549.
- [5] M. Y. Al Firdaus and I. Rachmawati, “*The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction among Livin’ by Mandiri Users*,” *Int. J. Soc. SCI. Bus.*, Vol. 8, No. 1, pp. 142–150, 2024, DOI: 10.23887/ijssb.v8i1.69777.
- [6] R. P. F. Hariyanto and I. Rachmawati, “*Effect of E-Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction on Livin’ Users by Mandiri*,” *Int. J. Sci. Manag. Stud.*, No. February, pp. 73–81, 2022, DOI: 10.51386/25815946/ijsms-v5i1p108.
- [7] M. M. Ali, T. Hariyati, M. Y. Pratiwi, and S. Afifah, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian*,” *Educ. Journal.2022*, Vol. 2, No. 2, pp. 1–6, 2022.
- [8] A. R. Mukti, M. A. Masyhuri, and Shobikin, “*Analisis Efektivitas Layanan BRI Mobile Banking dalam memberikan Kepuasan Nasabah PT . Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya*,” *RIGGS J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, Vol. 4, No. 3, pp. 8053–8063, 2025.
- [9] N. K. Irawati and T. Wijaya, “*Pengaruh User Interface dan User Experience terhadap Loyalitas Nasabah*,” *J. Ekon. dan Perbank. Syariah*, Vol. 10, No. 204, pp. 619–638, 2025.
- [10] S. Susanti, M. I. Fasa, S. Suharto, and A. Fachri, “*Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah*,” *IJAB Indones. J. Account. Bus.*, Vol. 3, No. 1, pp. 13–27, 2021, DOI: 10.33019/ijab.v3i1.5.
- [11] M. Hamzah, A. Shofi, D. E. Paulia, J. Efendi, K. Kunci, and K. Layanan, “*Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr By BNI terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Bank BNI KCP Paiton)*,” *J. Manaj. Perbank. Keuang. Nitro*, Vol. 8, No. 1, pp. 5–38, 2024, DOI: 10.56858/jmpkn.v8i1.400.
- [12] F. Firzatullah and M. Nugroho, “*Pengaruh Usability, Trust, Customer Satisfaction terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi BSI Mobile Kota Semarang*,” *RIGGS J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, Vol. 4, No. 2, pp. 2396–2408, 2025, DOI: 10.31004/riggs.v4i2.851.
- [13] E. Sophia, N. Taufik Bahtera, N. Findayanti, and N. Nila Firnanda, “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile Banking: Studi Kasus pada Jconnect Bank Jatim*,” *J. Manaj. dan Organ.*, Vol. 16, No. 3, pp. 278–291, 2025, DOI: 10.29244/jmo.v16i3.62794.
- [14] A. Hukama, “*Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth dan Service Convenience terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*,” *J. Ilm. Ekon. Islam*, Vol. 9, No. 3, pp. 345–356, 2023, [Online]. Available: <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13700>
- [15] L. U. Hasanah, U. Inayatun, T. Amelia, and I. Setiawan, “*Analisis Pengukuran Layanan Website Student Amikom Purwokerto dengan menggunakan Framework Itil V4*,” *J. Sist. Inf.*, Vol. 2, No. 12, pp. 913–920, 2024.
- [16] B. Sagita and Sulasih, “*Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)*,” *J. Organ. Dan Manaj. Indones.*, Vol. 1, No. 2, pp. 103–113, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31227/osf.io/p8e5z>.
- [17] E. Ustha and R. Nurani, “*Innovative Strategies for Customer Satisfaction in Service Quality: A Case Study of Indonesian Islamic Banks inPekanbaru*,” *Inov. Bisnis dan Akunt.*, Vol. 6, No. 2, pp. 306–314, 2025, [Online]. Available: <http://journal.al-matani.com/index.php/invest/index>.