BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin modern membawa perubahan teknologi yang semakin maju bagi masyarakat. Dengan perkembangan tersebut, masyarakat harus menjalani gaya hidup baru yang serba teknologi atau yang biasa disebut dengan e-life, yang berarti dipengaruhi oleh berbagai tuntutan elektronik. Dengan adanya perkembangan ini, masyarakat harus mampu beradaptasi terhadap perubahan tersebut dengan membiasakan diri menggunakan hal-hal yang berbasis digital, dikarenakan hampir seluruh aktivitas manusia pada saat ini mengunakan teknologi terutama pada transaksi jual beli. Salah satu kegiatan transaksi tersebut yaitu ketika melakukan pembayaran. Sistem pembayaran yang sebelumnya dilakukan secara tunai tetapi sekarang dapat menggunakan kartu kredit, kartu debit, *scan qris*, maupun transfer via bank. Perubahan transaksi manual menjadi transaksi digital tersebut tentunya didukung dengan teknologi canggih yang dibuatdengan berbagai bentuk dimulai dari kartu ataupun aplikasi yang dapat di *download* secara bebas melalui *Smartphone*. Hal tersebut membuat masyarakat harus bisa membiasakan diri untuk melakukan transaksi secara digital.

Kemajuan teknologi yang mengubah transaksi manual menjadi transaksi digital dinilai lebih aman dan efisien. Aman karena masyarakat menjadi tidak khawatir uang tersebut hilang terutama ketika menyimpan uang tunai dengan nominal yang banyak, dan efisien yaitu ketika melakukan kegiatan transaksi digital masyarakat tidak memerlukan waktu, usaha, atau tenaga yang besar.

Meningkatnya perkembangan teknologi memberi dampak yang signifikan pula pada sektor perdagangan, masa-masa perdagangan mengalami banyak perubahan dimana sekarang banyak pemilik usaha memilih menyediakan metode pembayaran lain yaitu pembayaran yang berbasis digital seperti qris (*scan barcode*). Perubahan aktivitas masyarakat mulai mempengaruhi proses transaksi yang dilakukannya, setiap individu sudah mulai bergantung kepada uang digital dan pada masanya semua akan terkoneksi ke era digital ini. Aktivitas serba digital dengan data sebagai peranan utamanya, individu tidak lagi terbatas pada ruang dan waktu, tiap individu bisa melakukan transaksi secara elektronik dimana saja,

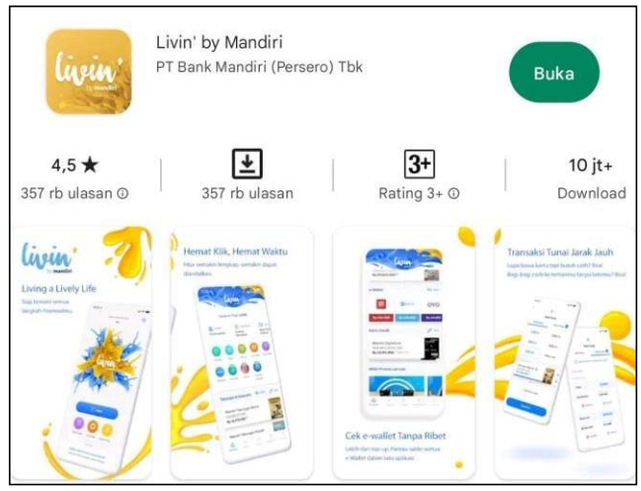
dengan siapa saja dan kapan saja. Transaksi pembayaran secara digital (e- payment) memegang peranan penting, gaji karyawan diberikan secara digital, danpembayaran saat belanja juga dialihkan secara digital karena dinilai lebih cepatdan efisien.

Penerapan teknologi pastinya bergantung kepada internet, meningkatnya pengguna internet di Indonesia dan berkembangnya teknologi digital, menjadikan berbagai sektor bisnis dan berbagai golongan mulai terbiasa menjalankan berbagai aktivitas dan kegiatan serba digital. Layanan transaksi serba digital memberi manfaat tidak hanya bagi penyedia layanannya, tetapi juga memberi akses kemudahan untuk pelayanan dasar bagi konsumen, serta meningkatkan kenyamanan konsumen untuk dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun hanya melalui media elektronik.

Pembayaran secara elektronik (*e-payment*) saat ini juga didukung oleh sektor perbankan. Industri perbankan saat ini telah mempengaruhi perekonomian global, terutama perkembangannya yang sangat pesat. Awalnya, industri perbankan hanya berfungsi sebagai layanan penukaran uang, kemudian berkembang menjadi tempat peminjaman, dan kini telah berkembang menjadi perantara transaksi keuangan digital seiring kemajuan teknologi.

Perkembangan teknologi yang begitu cepat membuat lembaga perbankan menciptakan *mobile banking* dengan internet yang layanan dan kapasitas pemanfaatannya dinilai lebih efektif dan efisien karena dapat memperluas jangkauan layanan transaksi. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan layanan keuangan dengan menggunakan media elektronik perangkat genggam, seperti telepon pintar (Oliveira *et al*., 2014), yang menghubungkan nasabah ke server, untuk melakukan pembayaran dan transaksi, maupunmelakukan layanan lainnya.

Salah satu lembaga perbankan yang menerapkan *mobile banking* adalah Bank Mandiri. Bank Mandiri adalah salah satu Bank BUMN yang didirikan pada tahun 1998. Produk yang dihadirkan meliputi tabunga, giro, deposito, pinjaman, kartu kredit, serta layanan digital. Layanan transaksi secara digital dengan perangkat elektronik yang disediakan oleh Bank Mandiri diberi nama Livin‟ by Mandiri. Livin by Mandiri diluncurkan pada tanggal 2 Oktober 2021.



Gambar 1.1 Aplikasi Livin by Mandiri

Sumber: Playstore dan Appstore

Berdasarkan Gambar 1.1 membuktikan bahwa Livin by Mandiri diluncurkan belum genap satu tahun per tanggal 8 Juni 2022 tetapi sudah berhasil mencapai lebih dari sepuluh juta pengunduh. Tiga bulan sejak diluncurkan, Livin by Mandiri berhasil memperoleh pengunduh sebanyak 6 (enam) juta. Kemudian Direktur *Information Technology* Bank Mandiri Timothy Utama mengungkapkan bahwa jumlah pengguna Livin‟ by Mandiri semakin bertambah mencapai 13 (tiga belas) juta pengunduh per 8 Juni 2022 (Romualdus, 2022). Tentunya hal ini membuktikan bahwa hadirnya Livin by Mandiri sudah dapat memiliki pangsa pasar sendiri dan mencerminkan loyalitas penggunanya yang semula dari aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri sebelumnya hingga tetap menggunakan Livin by Mandiri. Loyalitas pengguna Livin by Mandiri ini dibuktikan dengan banyaknya ulasan konsumen pada lapak aplikasi Livin by Mandiri mengenai penggunaan kembali layanan digital Livin by Mandiri setelah *mobile banking* versi lamanya ditutup.

Bank Mandiri merupakan salah satu bank terbaik dalam hal loyalitas nasabah, penghargaan yang diterimanya membuktikan hal itu. Pada ajang *Global Contact Center World Awards* 2022, Bank Mandiri meraih penghargaan sebagai Best Customer Loyalty dalam berbagai industri se-Asia Pacific.



Gambar 1.2 Penghargaan yang Diraih Bank Mandiri

Sumber: Instagram resmi Bank Mandiri

Pada Gambar 1.2 menunjukkan bahwa penghargaan yang berhasil diraih tersebut tentu tidak lepas dari inovasi dan kualitas layanan yang semakin ditingkatkan oleh Bank Mandiri. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Seesaiprai (2016) dihasilkan bahwa Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh inovasi layanan dan kualitas layanan. Sebagai penyedia layanan keuangan di era digital ini, penting untuk selalu memperhatikan kepuasan konsumen agar menciptakan konsumen yang loyal. Bank Mandiri mengatakan bahwa penghargaan yang berhasil diraih ini menjadi semangat Bank Mandiri untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah serta berinovasi.

Lingkup persaingan bisnis saat ini mengakibatkan pencarian kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas layanan perusahaan secara keseluruhan, dan ini adalah strategi penting (Paradise-Tonrow, 1991). Menurut Worodiyanti (2016), kepuasan konsumen adalah penilaian konsumen secara keseluruhan terhadap kinerja barang dan jasa yang dikonsumsinya, dan hasil yang mereka terima setidaknya harus sesuai dengan harapan konsumen. Faktor utama yang harus diperhatikan adalah kualitas layanan elektronik yang diberikan. Menurut Sriyanto & Utami (2016), Kualitas layanan adalah kemampuan darisuatu barang atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen bergantung kepada penilaian

pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan (Ishak *et al.*, 2006). Kepuasan konsumen yang meningkat secara terus menerus akan menghasilkan loyalitas konsumen (Deng, 2010). Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan sehingga akan menciptakan loyalitas pelanggan. Pendapat ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Laurent (2016) yang menyatakan bahwa *E-service quality* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.



Gambar 1.3 Bank Terbaik di Indonesia 2022

Sumber: Digdata.id

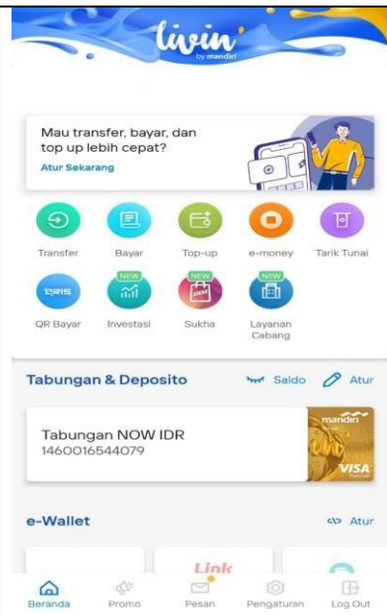
Berdasarkan Gambar 1.3 dapat diketahui bahwa Bank Mandiri menduduki posisi ketiga sebagai bank terbaik di Indonesia tahun 2022 versi Forbes. Posisi pertama diduduki oleh Bank Central Asia, kemudian posisi kedua diduduki oleh Bank DBS. Penghargaan ini dinilai berdasarkan kepuasan secara umum dan juga layanan digital yang dihadirkan.

Tabel 1.1

Komparasi 3 (tiga) perbankan berdasarkan kualitas layanan digital

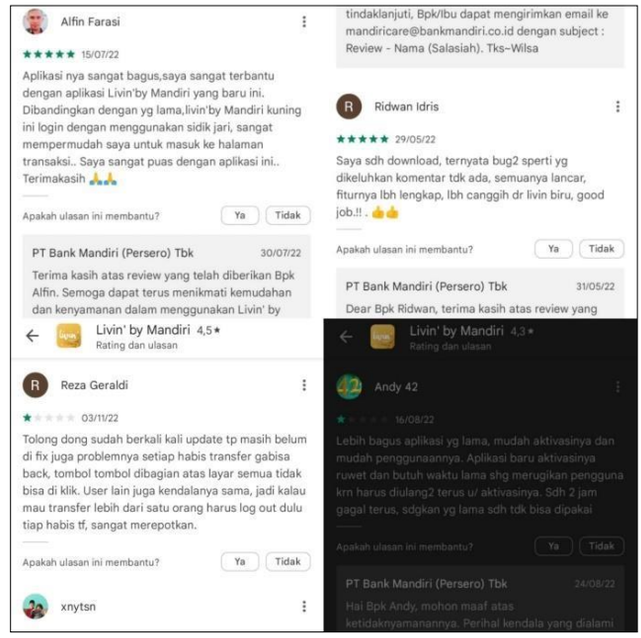
No	Bank	Kualitas layanan digital yang dihadirkan
1	Bank Central Asia	Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless) di BCA mobile yang memungkinkan pengguna untuk menarik uang tunai tanpa kartu ATM,

	 Gambar 1.4 Fitur BCA Mobile Sumber: Nusanet	dapat mengatur blokir di BCA mobile, dapat melakukan transfer dan pembayaran seperti top-up, listrik dan-lain-lain, pengisian saldo *e-wallet* tidak dihadirkan daftar *e-commerce* yang tersedia tetapi hanya dapat menggunakan virtual account dengan memasukkan nomor *company code*, untuk melihat nominal riwayat transaksi harus dua kali tahapan, semua pengaturan tersedia dalam satu fitur, dan mulai 1 november 2022 transfer melalui QRku tidak dapat dilakukan, BCA mobile tidak menyediakan pembukaan rekening secara *branchless*.
2	Bank DBS  Gambar 1.5 Fitur Digibank Sumber: DBS	Dapat melakukan transfer, top up e-wallet, bayar tagihan bulanan, buka tabungan sudah *branchless*, dapat mengatur cicilan kartu kredit, tersedia fitur promo dan obligasi.
3	Bank Mandiri	Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless) di Livin‟ by Mandiri yang memungkinkan pengguna untuk menarik uang tunai tanpa

	 Gambar 1.6 Fitur Livin‟ by Mandiri Sumber: Livin‟ by Mandiri	kartu ATM, apabila kartu debit tertelan pada mesin ATM maka pengguna dapat memblokir rekening secara sementara melalui Livin‟ by Mandiri, dapat melakukan transfer dan pembayaran seperti top-up,listrik dan-lain-lain, pengisian saldo *e-wallet* lebih mudah dikarenakan beberapa *e- commerce* sudah tersedia pada aplikasi, fitur riwayat transaksi hanya satu kali tahapan sudah menampilkan transaksi beserta nominalnya, tersedia pembukaan rekening secara *branchless* pada aplikasi Livin‟ byMandiri, transfer dapat dilakukan melalui *QRIS*, Livin‟ by Mandiri memberikan layanan baru berupa fitur investasi, SUKHA,dan Layanan Cabang, login pada aplikasi dapat diatur menggunakan sandi maupun sidik jari.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dianalisa bahwa dari segi kualitas layanan elektronik maka aplikasi Livin‟ by Mandiri lebih unggul berdasarkan fitur-fitur yang dihadirkannya, seperti menghadirkan daftar beberapa *e-commerce* pada saat melakukan *top-up e-wallet* hal ini dinilai unggul karena pengguna tidak perlu memasukkan *company code* secara manual pada saat pengisian saldo. Kemudian pembukaan rekening dapat dilakukan melalui aplikasinya langsung disertai dengan verifikasi oleh *customer service* langsung secara virtual melalui *video call*, pengecekan seluruh riwayat transaksi beserta nominal lebih simpel, transfer dapat digunakan melalui QRIS sehingga lebih efektif dan efisien, login menggunakan sidik jari sangat mempermudah pengguna masuk ke halaman transaksi serta Livin‟ by Mandiri meningkatkan kualitas layanan elektronik yang semakin lengkap berupa penambahan layanan digital yang semakin lengkap seperti penambahan fitur SUKHA, investasi dan layanan cabang.

Bank Mandiri sebagai salah satu perbankan yang menghadirkan layanan keuangan secara digital sangat memperhatikan kualitas layanan elektronik yang ada. Hal ini dapat dibuktikan dengan tanggapan balik dari Bank Mandiri pada aplikasi Livin‟ by Mandiri di *playstore* dan *appstore* mengenai penilaian positif maupun negatif dari para pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak manajemen menanggapi ulasan khususnya mengenai keluhan dengan baik.



Gambar 1.7 Ulasan pengguna Livin‟ by Mandiri

Sumber: *playstore* dan *appstore*

Berdasarkan Gambar 1.7 dapat dianalisa bahwa beberapa pengguna menilai Livin‟ by Mandiri adalah aplikasi yang mempermudah aktivitas keuangan dengan transfer yang lancar, canggih dan memiliki fitur yang lengkap. Tetapi, beberapa pengguna lainnya menilai bahwa Livin‟ by Mandiri adalah aplikasi yang menyulitkan dan membutuhkan waktu yang lama saat menggunakannya. Oleh karena itu, sebagai salah satu penyedia layanan bisnis berbasis *e-payment* sangat perlu memperhatikan faktor kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang dihadirkan demi menghasilkan konsumen yang puas serta berdampak pada loyalitas. Pendapat ini didukung oleh Santika & Pramudana (2018) bahwa peran kepuasan bertindak sebagai pemediasi antara *e-service quality* dan loyalitas.

Keberhasilan Bank Mandiri mendapatkan penghargaan pada ajang *Global Contact Center World Awards* 2022 tersebut maka menimbulkan persaingan bisnis antar sektor perbankan. Persaingan yang terjadi saat inipun semakin

kompetitif dan inovatif, membuat para pelaku bisnis harus lebih cermat dalam mengamati pangsa pasar. Faktor penting yang mendukung dalam melakukan mekanisme pangsa pasar yakni dengan menciptakan inovasi layanan yang semakin mempermudah setiap kebutuhan konsumen. Inovasi layanan adalah modifikasi yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan sistem pemasarannya dengan mempercepat kinerja layanan melalui kombinasi baru (Suwarno dalam Antanegoro, 2017). Suatu hal penting yang dibutuhkan saat ini adalah meningkatkan dampak positif dari inovasi teknologi terhadap keunggulankompetitif perusahaan (Porter, 1990). Menurut Kim dan Mauborgne (2005), solusiyang tepat untuk bertahan hidup di pasar yang kompetitif adalah dengan melakukan inovasi. Inovasi layanan menyesuaikan kebutuhan konsumen yangselalu berubah dan sangat diperhatikan bagi organisasi, sehingga organisasi mencari cara inovatif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan membuatnya selalu kompetitif (Christensen *et al*., 2005).

Bank Mandiri berhasil meraih penghargaan *The Best Digital Transformation* pada ajang bergengsi *Digital Technology and Innovation Award* 2022 berkat terobosan pada Livin‟ by Mandiri yang diluncurkan pada Oktober 2021. Livin‟ by Mandiri memberikan peningkatan layanan digital berupa penambahan fitur investasi, Sukha dan layanan cabang demi mempermudah dan menyesuaikan kebutuhan pengguna yang semakin beragam.



Gambar 1.8 Fitur investasi pada Livin‟ by Mandiri

Sumber: aplikasi Livin‟ by Mandiri

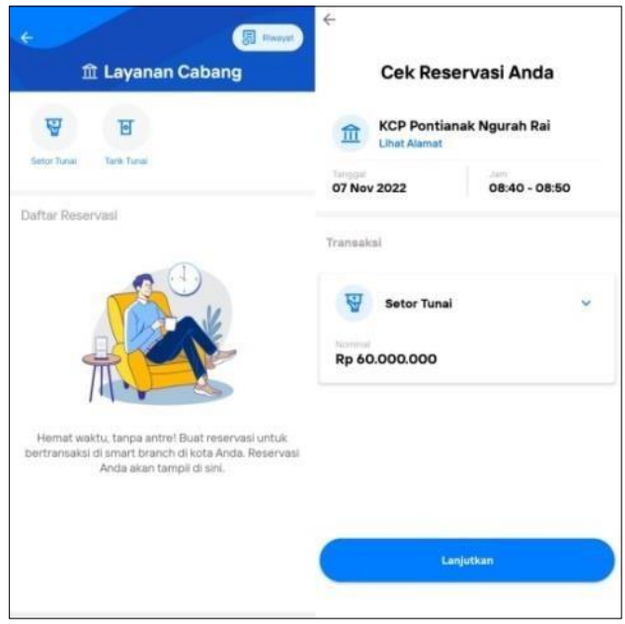
Berdasarkan Gambar 1.8 dapat diketahui bahwa Livin‟ by Mandiri menghadirkan fitur investasi yang secara resmi diluncurkan pada 23 Mei 2022. Pengguna Livin‟ by Mandiri dapat melakukan pembelian serta penjualan berbagai pilihan produk reksa dana favorit seperti saham, pasar uang dan lain-lain. Nasabah juga dapat memonitor portfolio dan melakukan simulasi investasi pada produk reksa dananya. Inovasi ini menjadi solusi bagi nasabah yang berminat mengelola serta mengembangkan dana dengan lebih aman, mudah dan nyaman karena seluruh reksa dana yang ada di Livin‟ by Mandiri dikelola oleh perusahaan manajer investasi yang *reputable* (Walfajri, 2022).



Gambar 1.9 Fitur SUKHA pada Livin‟ by Mandiri

Sumber: aplikasi Livin‟ by Mandiri

Berdasarkan Gambar 1.9 dapat diketahui bahwa Livin‟ by Mandiri menghadirkan fitur Sukha yang resmi diluncurkan pada tanggal 22 Juli 2022. Melalui konsep *'one stop solution for all your lifestyle'*, Livin' Sukha memungkinkan nasabah untuk memenuhi kebutuhan transaksi hanya menggunakan satu fitur. Pengguna Livin' by Mandiri dapat menikmati kemudahan transaksi seperti pembelian tiket pesawat, tiket kereta api, asuransi, event yang tersedia, pengajuan kredit kendaraan dan lain-lain tanpa berpindah fitur. Fitur ini kian melengkapi Livin' by Mandiri yang tidak hanya menyajikan layanan perbankan yang lengkap namun juga menjangkau berbagai kebutuhan gaya hidup nasabah secara digital (Purwanti, 2022).

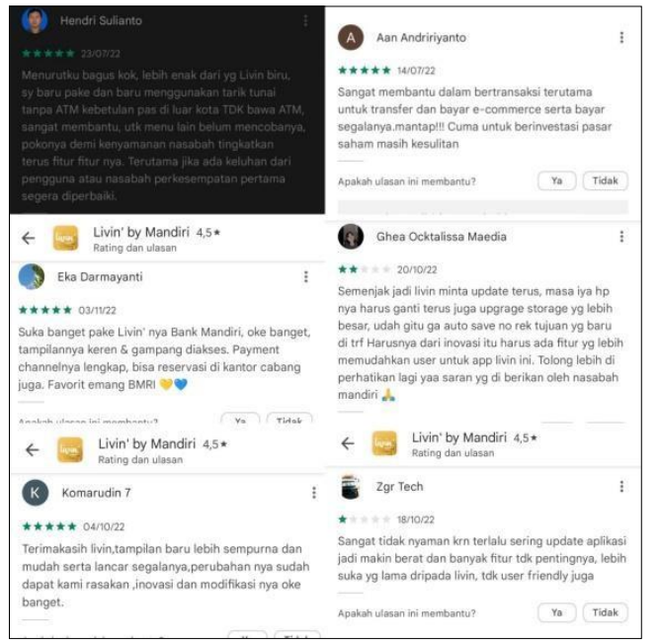


Gambar 1.10 Fitur Layanan Cabang pada Livin‟ by Mandiri

Sumber: aplikasi Livin‟ by Mandiri

Berdasarkan gambar 1.10 dapat disimpulkan bahwa melalui fitur "Layanan Cabang" di Livin‟ by Mandiri, pengguna dapat membuat reservasi sebelumnya untuk bertransaksi di *Smart Branch* by Mandiri dengan lebih cepat, mudah, aman dan sesuai kebutuhan. Pengguna dapat melakukan reservasi untuk melakukansetor dan tarik tunai tanpa perlu antri di cabang, karena waktu beserta nominal transaksi sudah dipilih oleh pengguna melalui fitur Layanan cabang di Livin‟ by Mandiri (Shofa, 2022).

Berdasarkan Tabel 1.1 sebelumnya, diketahui bahwa munculnya fitur terbaru yang dihadirkan oleh Livin‟ by Mandiri berupa fitur investasi, Sukha dan layanan cabang, maka ketiga fitur ini memberikan nilai unggul terhadap inovasi layanan digital apabila dikomparasikan dengan kompetitornya. Pada Tabel 1.1 diketahui bahwa fitur investasi, Sukha dan layanan cabang hanya ada di Livin‟ by Mandiri. Dapat disimpulkan bahwa Livin‟ by Mandiri dapat menyesuaikan antara perkembangan digital dengan kebutuhan masyarakat luas saat ini.



Gambar 1.11 Ulasan pengguna Livin‟ by Mandiri

Sumber: *playstore* dan *appstore*

Berdasarkan Gambar 1.11, dapat diketahui bahwa hadirnya inovasi oleh Livin‟ by Mandiri masih menimbulkan pro kontra dari kalangan pengguna. Beberapa pengguna mengatakan bahwa fitur yang dihadirkan gampang diakses, memiliki inovasi yang baik dan sangat membantu. Tetapi, beberapa pengguna juga mengatakan bahwa fitur yang dihadirkan masih sulit untuk digunakan hingga fitur terbarunya kurang membantu. Maka dari itu, penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan dengan tujuan bahwa penelitian ini dapat berkontribusi bagi pengayaan kajian ilmiah serta pihak manajemen Bank Mandiri untuk menjadi bahan evaluasi kedepannya agar Livin‟ by Mandiri dapat mempertahankan konsumen yang puas hingga loyal.

Kepuasan konsumen berdasarkan kualitas layanan elektronik dan inovasi layanan yang diberikan oleh Livin‟ by Mandiri pada akhirnya akan menghasilkan loyalitas konsumen. Pendapat ini didukung berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Utami & Wartini (2015) bahwa kepuasan dapat memediasi inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan konsumen adalah faktor utama dalam menentukan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian berulang di masa depan (Mittal & Kamakura, 2001). Loyalitas konsumen diukur dari seberapasering konsumen tersebut melakukan pembelian ulang, bahkan merekomendasikannya pada orang lain.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas tentang keberhasilan Bank Mandiri dalam meluncurkan *super app* Livin‟ by Mandiri hingga menimbulkan pro kontra terhadap kualitas layanan elektronik pada aplikasi tersebut serta banyaknya ulasan mengenai inovasi layanan Livin‟ by Mandiri pada fitur terbarunya tersebut, maka membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna dengan dampaknya pada loyalitas pengguna berdasarkan faktor *E-Service Quality* dan Inovasi Layanan pada penggunaan aplikasi Livin‟ by Mandiri di Kota Pontianak dan menuangkannya kedalam skripsi yang berjudul "Pengaruh *E-Service Quality* Dan Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Livin‟ by Mandiri Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengguna Livin‟ by Mandiri Di Kota Pontianak).

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi saat ini merubah kebiasaan hidup manusia yang sekarang sangat bergantung kepada teknologi yang canggih. Perkembangan teknologi tersebut berdampak pada aktivitas transaksi sehari-hari, seperti pada saat melakukan transaksi pembayaran. Di era teknologi yang semakin canggih ini menjadikan beberapa perusahaan menghadirkan produk pembayaran berbasis elektronik *(e-payment)* yang dapat digunakan masyarakat dalam melakukan aktivitas transaksi pembayaran kesehariannya. Salah satu layanan keuangan secara elektronik yang marak digunakan oleh masyarakat saat ini adalah Livin‟ by Mandiri. Livin‟ by Mandiri menghadirkan fitur untuk melakukan transfer uang, tarik tunai tanpa kartu ATM, serta sebagai alat pembayaran tagihan bulanan. Kemudahan dalam bertransaksi akan merubah perilaku konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran, maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan *E-Service Quality* dan Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Pengguna dan Kepuasan Pengguna sebagai variabel *Intervening* serta objek yang diteliti pada penelitian ini adalah Livin‟ by Mandiri.

1.2.2. Pertanyaan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri?
2. Apakah Inovasi Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri?
3. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri?
4. Apakah Inovasi Layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri?
5. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri?
6. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri*?*
7. Apakah Inovasi Layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat disampaikan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Inovasi Layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap loyalitas pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Inovasi Layanan terhadap loyalitas pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna pada aplikasi Livin‟ by Mandiri.

6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna sebagai variabel *intervening* pada aplikasi Livin‟ by Mandiri.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Inovasi Layanan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna sebagai variabel *intervening* pada aplikasi Livin‟ by Mandiri.

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pengayaan kajian ilmiah dalam ilmu manajemen khususnya bidang ilmu manajemen pemasaran yang berkaitan dengan teknologi finansial terutama *mobile banking*.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi pihak manajemen Bank Mandiri dalam merumuskan dan menerapkan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabahnya, melalui upaya peningkatan kualitas layanan elektronik dan inovasi layanan yang mampu berdampak pada kepuasan bagi nasabahnya.

1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian

Livin by Mandiri merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh PT Bank Mandiri (Persero) pada akhir bulan Desember 2021. PT Bank Mandiri (Persero) memperkenalkan Livin' by Mandiri sebagai penyempurnaan dari aplikasi Mandiri online sebelumnya untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabahsaat menggunakan layanan perbankan di era 4.0. Darmawan Junaidi selaku direktur utama bank Mandiri mengatakan bahwa perubahan layanan perbankan secara digital ini merupakan bentuk upaya perusahaan untuk menjadi salah satu bank ritel digital modern dengan sistem perbankan digital yang layanannya disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat. Pada saat ini transaksi layanan perbankan tidak hanya terbatas pada kunjungan langsung pada kantor bank, tetapi juga pada konsep *real time* sehingga pelanggan dapat mengakses dan menggunakan aplikasi kapan saja dan di mana saja melalui platform digital. Sebagai adaptasi dari aplikasi Mandiri Online, Livin' by Mandiri akan menjadi

aplikasi hebat yang menggunakan pendekatan Al (*Artificial Inteligence*) untuk menciptakan sentuhan personal yang modern dengan penggunaan layanan keuangan yang lengkap (Mola, 2021).

Secara fisolofis, Livin' by Mandiri mengandung arti hidup dengan seorang teman dekat yang dapat diandalkan untuk kehidupan yang lebih mudah dan lebih bahagia. Adapun, warna biru pada lambang memiliki makna kepercayaan dan keamanan yang melengkapi makna bahwa Livin by' Mandiri adalah teman yang dapat dipercaya. (Mola, 2021).

Livin' by Mandiri memberi banyak keuntungan bagi para pelanggannya agar memberikan kepuasan secara maksimal dalam melakukan transaksi pembayaran dalam menggunakan aplikasi tersebut. Untuk pengguna baru Livin' by Mandiri memberikan promo menarik pada aplikasi agar nasabah baru lebih tertarik dan lebih menghemat biaya. Nasabah dapat merasakan kemudahan dalam mengakses informasi seluruh produk perbankan, seperti tabungan, deposit, kartu kredit, maupun rekening pinjaman dengan satu akun untuk akses keseluruh rekening. Terdapat fitur transfer, beli dan *top-up* dalam satu aplikasi. Nasabah dapat melakukan pengisian pulsa, paket internet, *top-up e-wallet*, membayar tagihan bulanan (listrik, telepon, dll) dan pembelian lainnya lebih dari 1.800 mitra. Dapat memeriksa saldo dan riwayat transaksi selama 6 bulan terakhir. Transfer mudah antar rekening, ke rekening Bank Mandiri atau rekening bank lain dengan limit hingga Rp 400 juta. Fitur pembayaran QR memudahkan nasabah untuk memproses pembayaran dengan *QR Code Scanning* (QRIS) serta fitur *auto installment* kartu kredit yakni pelanggan dapat dengan mudah mengubah cicilan transaksi kartu kreditnya melalui aplikasi Livin' by Mandiri. Livin‟ by Mandiri memiliki keistimewaan pada layanan digitalnya, yaitu dapat berinvestasi dengan mudah, nyaman dan aman melalui fitur investasi. Dapat mempermudah *lifestyle* berupa hadirnya fitur Sukha yang bisa membeli tiket pesawat, kereta api, mengajukan cicilan kredit kendaraan, hingga tersedia informasi event-event menarik hanya dalam satu fitur. Serta dapat melakukan reservasi tarik dan setor tunai pada cabang *smartbranch* melalui fitur layanan cabang yang dimana jadwal dan nominalnya dapat diatur melalui aplikasi Livin‟ by Mandiri sehingga tidak perlu antri.