

ABSTRAK

Studi ini bertujuan guna menganalisa pengaruh standar pelayanan, fitur mobile banking, serta keamanan transaksi pada tingkat kepuasan pelanggan di aplikasi *Livin' by Bank Mandiri*. Seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi mobile banking di Indonesia, kualitas layanan serta berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menjadi penting untuk diketahui. Variabel yang diteliti meliputi standar pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri, fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi *Livin'*, serta tingkat keamanan transaksi yang dirasakan oleh pengguna. Metode pengumpulan data didalam studi ini ialah lewat kuesioner yang dibagikan pada pengguna aplikasi *Livin' by Bank Mandiri*. Analisis data dijalankan melalui penggunaan teknik statistik regresi guna menguji hubungan antara berbagai variabel itu dengan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwasanya Standar pelayanan, Fitur mobile banking, dan Keamanan transaksi berdampak dan bersignifikan pada kepuasaan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* secara simultan. Hal itu didukung oleh nilai F hitung $31.825 > F$ tabel $2,70$, dengan nilai Sig. $0,000$

Kata Kunci : Standar pelayanan, Fitur mobile banking, Keamanan transaksi, kepuasaan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri