

## ABSTRAK

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI LOYALITAS NASABAH PADA PENGGUNA LIVIN BY MANDIRI DI KOTA PALEMBANG

Oleh  
MUHAMMAD FAQIH RAHMAN

Di era digitalisasi perbankan, aplikasi *mobile banking* seperti Livin' by Mandiri menjadi sangat penting bagi nasabah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan dan pengalaman pengguna terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Seiring dengan meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap layanan perbankan digital, penting bagi Bank Mandiri untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas layanan yang baik dan pengalaman pengguna yang positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang optimal seharusnya mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan, sehingga mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan aplikasi. Metode penelitian yang dilakukan adalah menyebarkan *google form* pada pengguna mandiri di Kota Palembang dan mengumpulkan data yang diperlukan. Untuk itu, semua variabel yang digunakan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah pada pengguna livin by mandiri di Kota Palembang.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pengguna, Loyalitas Nasabah, Kepuasan nasabah

## **ABSTRACT**

# ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND USER EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION THROUGH CUSTOMER LOYALTY IN LIVIN USERS BY MANDIRI IN PALEMBANG CITY***

**By  
MUHAMMAD FAQIH RAHMAN**

*In the era of banking digitalization, mobile banking applications such as Livin' by Mandiri are very important for customers. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality and user experience on customer loyalty using customer satisfaction as an intervening variable. As customer expectations for digital banking services increase, it is important for Bank Mandiri to understand how these factors affect customer loyalty. This study examines the effect of good service quality and positive user experience in increasing customer satisfaction. Optimal service quality should reduce complaints and increase satisfaction, thus influencing customer loyalty to continue using the application. The research method used was to distribute google forms to independent users in Palembang City and collect the necessary data. For that, all variables used have a positive effect on customer loyalty with customer satisfaction on livin by mandiri users in Palembang City.*

**Keyword** : *Service Quality, User Experience, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*