

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna Livin' By Mandiri

Naneng Setiawati¹, Suwignyo Widagdo², Lia Rachmawati³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Sains Mandala, Indonesia¹²³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh Literasi Keuangan, Transparansi Biaya, Kemudahan Transaksi Finansial, Persepsi Risiko Keuangan, Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pengguna Livin' By Mandiri Pada Mahasiswa Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember”. Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif, populasi penelitian adalah mahasiswa aktif di Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember yang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel literasi keuangan, transparansi biaya dan persepsi risiko keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Sebaliknya, variabel kemudahan transaksi finansial dan gaya hidup berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas. Secara simultan, kelima variabel independen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna Livin' by Mandiri. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,577 menunjukkan bahwa 57,7% variasi loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam penelitian ini, sedangkan 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian.

Kata Kunci: Literasi keuangan, Transparansi Biaya, Kemudahan Transaksi Finansial, Persepsi Risiko Keuangan, Gaya Hidup.

Penulis Korespondensi:

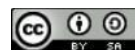
Naneng Setiawati
(naningsetyawati144@gmail.com)

Received: October 15, 2025

Revised: October 30, 2025

Accepted: November 25, 2025

Published: Desember 06, 2025



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi pada era saat ini sangat pesat dan memberikan dampak yang besar pada segala aspek kehidupan, mulai dari transportasi, keuangan, perbelanjaan dan aktivitas akses digital lainnya. Dengan semakin berkembangnya era digital, hampir setiap aktivitas dipenuhi dengan teknologi. Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sektor perbankan, mendorong pergeseran dari layanan tradisional menuju sistem berbasis digital yang menawarkan kecepatan, keamanan, serta efisiensi yang lebih tinggi. Salah satu wujud nyata dari transformasi ini adalah kemunculan layanan mobile banking, yang kini telah menjadi elemen penting dalam aktivitas keuangan masyarakat, terutama di kalangan generasi muda dan mahasiswa.

Berdasarkan Undang-Undang No. 26 dan Surat Keputusan Bank No. 10 Tahun 1998, bank diartikan sebagai lembaga usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada publik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Saat ini, peran bank tidak terbatas pada layanan transaksi konvensional saja. Dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional, sektor perbankan terus melakukan inovasi teknologi. Bank kini juga mengusung konsep gaya hidup modern, dengan menyediakan layanan digital yang memungkinkan interaksi langsung antara nasabah dan sistem perbankan melalui perangkat seluler. Layanan seperti e-banking termasuk mobile banking, SMS banking, dan internet banking dapat diakses melalui smartphone yang terhubung ke internet, sehingga memperkuat konektivitas antara nasabah dan sistem perbankan.

Salah satu layanan yang mengalami perkembangan pesat adalah Livin' by Mandiri. Menurut data resmi PT Bank Mandiri (Persero) sebagai bagian dari strategi akselerasi pertumbuhan, Bank Mandiri terus mempercepat transformasi digital melalui penguatan platform Livin' by Mandiri dan Kopra by Mandiri. Sampai dengan Maret 2025, pengguna Livin' by Mandiri mencapai 30,7 juta pengguna. Pada periode kuartal I 2025, Frekuensi transaksi Livin' by Mandiri telah mencapai 1,1 miliar transaksi, naik 30% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan nilai transaksi menembus Rp1.070 triliun, meningkat 16% secara YoY.

Dikalangan mahasiswa, terutama yang berada di daerah seperti Kabupaten Jember, Penggunaan aplikasi digital banking bukan lagi hal yang asing. Hal ini didukung oleh gaya hidup mahasiswa yang dinamis dan berbasis digital, serta kebutuhan untuk melakukan transaksi dengan cepat dan efisien, termasuk pembayaran UKT, pembelian pulsa, dan transfer antar teman. Fenomena menarik muncul seiring dengan kebijakan pemerintah dalam penyaluran beasiswa Kartu Indonesia Pintar (KIP) selama beberapa tahun sampai tahun 2023, di mana seluruh penerimaan bantuan pendidikan tersebut diwajibkan membuat rekening Bank Mandiri sebagai sarana resmi untuk pencairan dana bantuan. Kebijakan ini secara langsung meningkatkan jumlah mahasiswa yang membuka rekening dan menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri, termaksud di lingkungan Institut Teknologi dan Sains Mandala (ITSM) Jember. Melalui aplikasi Livin', mahasiswa penerima KIP Kuliah dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan seperti pengecekan saldo, penarikan dana bantuan, serta transaksi pembayaran lainnya secara daring tanpa harus datang ke kantor cabang. Dengan adanya kebijakan tersebut, dapat diamati bahwa penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri tidak hanya didorong oleh kebutuhan transaksi pribadi saja, tetapi juga oleh keharusan administratif yang berkaitan dengan penyaluran dana bantuan pendidikan. Berdasarkan observasi awal, beberapa mahasiswa penerima beasiswa hanya menggunakan aplikasi tersebut sebatas untuk keperluan pencairan dana KIP Kuliah, kemudian beralih ke aplikasi perbankan digital lain untuk transaksi sehari-hari. Namun, pada perkembangan terbaru dari tahun 2024, pemerintah tidak lagi mewajibkan pencairan KIP hanya melalui Bank Mandiri. Saat ini mahasiswa penerima KIP dapat melakukan pencairan melalui Bank Rakyat Indonesia.

Tingkat loyalitas mahasiswa terhadap aplikasi Livin' by Mandiri memerlukan penjelasan lebih lanjut, kesetiaan mereka terhadap suatu layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan akses teknologi, melainkan juga oleh sejumlah aspek lainnya yang saling berkaitan. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji loyalitas mahasiswa pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di wilayah Kabupaten Jember khususnya pada mahasiswa Institut Teknologi dan Sains Mandala (ITSM) Jember. Banyak penelitian sebelumnya meneliti loyalitas pengguna mobile banking secara umum atau pada pengguna layanan e-banking tertentu seperti BCA Mobile, BRImo, atau aplikasi dompet digital seperti OVO dan DANA. Namun, belum banyak dikaji secara mendalam (atau bahkan belum ada secara spesifik) yang meneliti loyalitas pengguna aplikasi Livin' by Mandiri, khususnya pada segmen mahasiswa Institut teknologi dan sains mandala jember.

Pemahaman literasi keuangan yang baik sangat membantu mahasiswa dalam membuat keputusan finansial yang bijak, termasuk dalam memilih aplikasi keuangan digital yang sesuai. Mahasiswa dengan wawasan finansial yang cukup akan lebih cermat

dalam menilai fitur, manfaat, dan risiko dari aplikasi yang mereka gunakan. Aspek literasi keuangan, beberapa penelitian sebelumnya seperti oleh Wardani (2022) menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku keuangan. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengaitkan literasi keuangan dengan loyalitas dalam konteks aplikasi Livin' by Mandiri. Sebagian besar penelitian hanya meneliti pengaruh literasi terhadap minat atau keputusan penggunaan, bukan terhadap kesetiaan berkelanjutan pada satu aplikasi.

Transparansi biaya juga menjadi aspek penting, karena mahasiswa cenderung sensitif terhadap adanya potongan tersembunyi atau biaya administrasi yang tidak jelas. terkait dengan transparansi biaya, studi yang ada umumnya fokus pada kepuasan atau kepercayaan konsumen (Yuliana, 2020). Namun belum banyak yang menguji seberapa besar pengaruh transparansi informasi biaya terhadap loyalitas pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa yang lebih sensitif terhadap biaya-biaya tersembunyi. Gap ini penting karena persepsi akan transparansi dapat memengaruhi keputusan untuk tetap menggunakan aplikasi tertentu dalam jangka panjang.

Kemudahan transaksi menjadi daya tarik utama dari aplikasi seperti Livin' by Mandiri. Mengenai kemudahan transaksi finansial, beberapa penelitian menyoroti pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pengguna, tetapi belum meneliti secara langsung bagaimana kemudahan dalam bertransaksi berdampak terhadap loyalitas pengguna aplikasi Livin' by Mandiri, terutama pada segmen generasi muda yang menuntut kecepatan dan efisiensi. Ketika mahasiswa merasa proses keuangan mereka dipermudah, hal ini dapat mendorong loyalitas terhadap aplikasi tersebut.

Kekhawatiran terhadap keamanan data, potensi penipuan, dan gangguan sistem masih menjadi hambatan yang dapat mengurangi minat penggunaan meski fitur aplikasinya sudah baik. persepsi risiko keuangan, mayoritas penelitian menempatkannya sebagai faktor penghambat dalam pengambilan keputusan awal, seperti dalam memilih atau tidak memilih suatu aplikasi. Sementara itu, sangat sedikit penelitian yang menyoroti bagaimana persepsi risiko yang terus berlangsung (misalnya, kekhawatiran akan keamanan data atau sistem error) bisa menggerus loyalitas pengguna yang sudah lama menggunakan aplikasi.

Gaya hidup mahasiswa yang dinamis dan cenderung konsumtif juga memberi pengaruh besar dalam menentukan preferensi terhadap aplikasi digital banking. Aplikasi yang mampu mengikuti alur kehidupan yang cepat serta menawarkan kenyamanan dan pengalaman yang relevan dengan kebutuhan mereka akan lebih disukai dan terus digunakan. gaya hidup, walaupun telah banyak dibahas dalam konteks konsumsi dan penggunaan teknologi, masih jarang dikaitkan secara langsung dengan loyalitas terhadap aplikasi perbankan digital. Penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada dampaknya terhadap preferensi aplikasi atau intensi awal penggunaan, bukan loyalitas jangka panjang di kalangan mahasiswa dengan gaya hidup dinamis dan berbasis digital.

Hal ini menjadi peluang untuk melihat fenomena di wilayah yang belum tersentuh banyak penelitian. Penelitian terdahulu cenderung hanya menggunakan sebagian dari variabel seperti kemudahan, kepercayaan, atau kualitas layanan terhadap loyalitas. Belum ada yang secara komprehensif meneliti pengaruh literasi keuangan, transparansi biaya, kemudahan transaksi, persepsi risiko keuangan, serta gaya hidup digital secara bersamaan terhadap loyalitas pengguna Livin' by Mandiri. Peneliti ini hadir untuk mengisi kekosongan dimana variabel-variabel seperti literasi keuangan, transparansi biaya, kemudahan transaksi finansial, persepsi risiko keuangan, dan gaya hidup masih kurang diteliti secara terpadu dalam konteks loyalitas mahasiswa pengguna aplikasi livin' by mandiri khususnya di wilayah Kabupaten Jember.

Dengan mempertimbangkan seluruh aspek di atas, penelitian ini memiliki minat untuk menggali lebih dalam bagaimana pengaruh literasi keuangan, transparansi biaya,

kemudahan transaksi finansial, persepsi risiko keuangan, dan gaya hidup terhadap loyalitas mahasiswa pengguna Livin' by Mandiri. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi perbankan, khususnya bagi Bank Mandiri, dalam menjaga serta meningkatkan loyalitas nasabah dari kalangan generasi muda terutama mahasiswa

2. METODE PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember yang menggunakan aplikasi Livin by Mandiri sebagai alat transaksi keuangan digital. Populasi menurut Sugiyono (2022) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember yang merupakan pengguna layanan Bank Mandiri, populasi ini mencakup mahasiswa penerima KIP maupun non-penerima KIP yang secara aktif menggunakan Livin' untuk aktivitasnya.

Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan pendapat Roscoe mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 atau dengan cara jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel (independen + dependen) yang diteliti. Saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlahnya anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 6 variabel maka sampel dihitung $10 \times 6 = 60$. Jumlah sampel sebanyak 80 responden dipilih karena telah memenuhi rekomendasi ukuran sampel minimal, oleh karena itu, 80 responden dianggap memadai sekaligus realistis dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu, tenaga, dan akses peneliti.

Uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa tahapan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh layak diolah dan mampu menjawab tujuan penelitian. Pertama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud dan konsisten. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai syarat kelayakan model regresi. Setelah data memenuhi asumsi tersebut, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap loyalitas pengguna Livin' by Mandiri. Kemudian dilakukan uji t untuk melihat pengaruh parsial setiap variabel, uji F untuk melihat pengaruh simultan seluruh variabel, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi loyalitas pengguna. Uji-uji tersebut memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antar variabel dalam penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Objek penelitian ini adalah mahasiswa pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kampus Institut Teknologi Dan Sains Mandala yang terletak di Jl. Sumatera No.118-120, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember terletak di Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Jember dikenal sebagai salah satu pusat pendidikan di wilayah Tapal Kuda karena memiliki banyak perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta. Jember sering dijuluki sebagai salah satu kota pendidikan terbesar di Jawa Timur hal ini menjadikan mahasiswa sebagai salah satu kelompok populasi terbesar di wilayah tersebut, sehingga sangat relevan untuk diteliti.

Karakteristik responden dalam penelitian ini menggambarkan profil mahasiswa Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember yang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri

sebagai sarana transaksi keuangan. Berdasarkan hasil pengumpulan data, responden terdiri dari berbagai kelompok usia, di mana mayoritas berada pada rentang usia produktif 18–22 tahun. Kelompok usia ini dikenal sebagai generasi digital native yang sangat akrab dengan teknologi dan lebih terbiasa menggunakan layanan keuangan berbasis aplikasi dibandingkan metode konvensional. Selain itu, komposisi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan penyebaran yang relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, sehingga memberikan gambaran representatif mengenai perilaku penggunaan mobile banking di lingkungan mahasiswa.

Dilihat dari frekuensi penggunaan Livin' by Mandiri, sebagian besar mahasiswa memanfaatkan aplikasi ini untuk kebutuhan transaksi rutin seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa atau paket data, dan top-up e-wallet. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta integrasi fitur-fitur digital membuat aplikasi ini banyak dipilih oleh mahasiswa sebagai alat transaksi utama. Selain itu, sebagian responden merupakan penerima beasiswa KIP yang sebelumnya diwajibkan menggunakan rekening Mandiri sehingga memiliki pengalaman lebih lama dalam menggunakan aplikasi ini. Variasi karakteristik responden ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pola penggunaan mobile banking di kalangan mahasiswa serta bagaimana faktor usia, kebutuhan transaksi, dan pengalaman penggunaan memengaruhi loyalitas mereka terhadap aplikasi Livin' by Mandiri.

Tabel 1. Hasil Uji Simultan (F)

Tingkat Sig	Hasil Sig	F tabel	F hitung	Keterangan
0,05	0,000	2,275	22,592	Berpengaruh

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Tabel 2. Uji Parsial (t)

Variabel	Tingkat Sig	T tabel	T hitung	Hasil Sig	Keterangan
Literasi keuangan	0,05	2,005	-0,136	0,892	Tidak Signifikan
Transparansi biaya	0,05	2,005	-0,230	0,819	Tidak signifikan
Kemudahan transaksi finansial	0,05	2,005	2,093	0,040	signifikan
Persepsi risiko keuangan	0,05	2,005	1,577	0,119	Tidak signifikan
Gaya hidup	0,05	2,005	4,378	0,000	Signifikan

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,777 ^a	,604	,577	3,635

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Pembahasan

a. Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Livin' by Mandiri

Hasil analisis menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,892 ($> 0,05$). Hal ini dikaitkan dengan hasil kuesioner, sebagian besar mahasiswa telah memiliki kemampuan untuk memahami produk- produk keuangan yang tersedia di aplikasi Livin' by Mandiri,

kemampuan mengambil keputusan keuangan, kemampuan membaca dan memahami informasi dalam laporan transaksi dan mutasi keuangan, mengetahui manfaat dan risiko dari penggunaan berbagai fitur keuangan, memiliki pemahaman yang cukup untuk mengelola keuangan pribadi secara bijak, memiliki rencana membuat anggaran dan mengontrol pengeluaran, memahami cara menggunakan fitur investasi atau tabungan, dan dapat membedakan informasi keuangan yang valid dan tidak valid. Namun, tingkat pemahaman tersebut tidak meningkatkan loyalitas. Alasan utama mahasiswa tetap menggunakan Livin' by Mandiri lebih disebabkan oleh kemudahan transaksi dan kesesuaian dengan pola hidup digital, bukan karena kemampuan literasi keuangan mereka. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun mahasiswa sudah memiliki keterampilan dalam mengelola keuangan faktor tersebut bukan penentu utama loyalitas terhadap aplikasi Livin' by Mandiri. Dengan demikian, meskipun literasi keuangan penting untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan, faktor tersebut tidak menjadi dasar utama loyalitas mahasiswa terhadap Livin'. Hasil penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian widia lestari, Dkk (2023) yaitu literasi keuangan secara parsial tidak berpengaruh minat menggunakan Bank Digital seabank pada masyarakat karawang timur.

b. Pengaruh Transparansi Biaya Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Livin' by Mandiri

Hasil menunjukkan bahwa transparansi biaya juga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,819 ($> 0,05$). Hal ini tingkat kejelasan dan keterbukaan informasi terkait biaya transaksi yang diberikan oleh aplikasi Livin' by Mandiri tidak secara langsung mendorong peningkatan loyalitas mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Jika ditinjau dari hasil kuesioner, sebagian besar responden mengakui bahwa informasi mengenai biaya transaksi yang dikenakan oleh aplikasi Livin' by Mandiri disampaikan secara jelas dan terbuka, selalu mendapatkan pemberitahuan sebelumnya jika ada perubahan biaya dalam transaksi, tidak pernah merasa ada biaya yang tidak diinformasikan saat menggunakan Livin' by Mandiri, mudah menemukan informasi tentang biaya, merasa pihak Bank Mandiri bersikap terbuka dalam menyampaikan segala bentuk biaya, memahami terhadap rincian biaya yang dikenakan saat melakukan transaksi, merasa tidak ada kebingungan atau keraguan setelah menyelesaikan suatu transaksi, puas dengan kejelasan biaya aplikasi Livin' dalam memberikan informasi. Namun demikian, meskipun transparansi biaya dirasa cukup baik, hal ini tidak berpengaruh terhadap loyalitas, Alasan utama karena biaya yang dikenakan dalam layanan perbankan digital dianggap relatif kecil, wajar, dan tidak membebani kondisi finansial mahasiswa. Oleh karena itu, faktor transparansi biaya tidak dijadikan pertimbangan utama dalam menentukan loyalitas. Hasil ini memperlihatkan bahwa loyalitas mahasiswa lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lain yang sifatnya lebih praktis dan personal, seperti kemudahan transaksi yang memberikan kenyamanan transaksi untuk kebutuhan sehari-hari, serta gaya hidup digital yang semakin melekat pada kalangan mahasiswa, mahasiswa lebih mengutamakan efisiensi dan kecepatan dalam bertransaksi daripada memperhatikan detail biaya yang dikenakan. Hasil penelitian ini terdapat ketidaksamaan dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, dari penelitian yang sudah dilakukan oleh dianningsih dkk (2025) memiliki perbedaan hasil karena penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

c. Pengaruh Kemudahan Transaksi Finansial, Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Livin' by Mandiri

Berbeda dengan dua variabel sebelumnya, kemudahan transaksi finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,040 ($< 0,05$). Hal ini sejalan dengan hasil kuesioner yang memperlihatkan bahwa

sebagian besar responden merasa aplikasi Livin' by Mandiri mudah digunakan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, Sistem pada proses transaksi melalui Livin' stabil tanpa ada kendala, Tampilan aplikasi Livin' sangat membantu menyelesaikan transaksi dengan efisien, merasa aplikasi Livin' memudahkan berbagai kebutuhan keuangan dengan menggunakan satu aplikasi, Proses verifikasi di Livin' berjalan dengan lancar dan tidak mengganggu, dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, Livin' memiliki fitur-fitur praktis yang mempercepat proses transaksi, merasa waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi keuangan menjadi lebih cepat dan efisien, berarti semakin mudah mahasiswa melakukan transaksi melalui Livin', semakin tinggi tingkat loyalitas mereka. Kemudahan penggunaan aplikasi pada akhirnya menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi mahasiswa. Kondisi ini mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi secara konsisten. Temuan ini memperkuat teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menegaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci dalam penerimaan dan keberlanjutan teknologi baru dan sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Rifqi rizqullah kurniawan (2025) yaitu kemudahan transaksi finansial berpengaruh terhadap variabel dependen.

d. Pengaruh Persepsi Risiko Keuangan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Livin' by Mandiri

Berdasarkan Hasil analisis variabel menunjukkan bahwa persepsi risiko keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,119 ($> 0,05$). Meskipun transaksi digital pada dasarnya tidak terlepas dari risiko kebocoran data pribadi, risiko penipuan digital sistem yang tidak aman, berpotensi eror atau kegagalan sistem, risiko yang mungkin timbul dari penggunaan aplikasi Livin' tidak sebanding dengan manfaat yang diterima, mekanisme perlindungan yang tidak baik, ke hati-hatian dalam menggunakan fitur-fitur tertentu dalam aplikasi Livin', isu negatif terkait keamanan digital, Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mahasiswa tidak terlalu khawatir terhadap risiko tersebut. Mahasiswa menilai aplikasi Livin' by mandiri telah dilengkapi dengan fitur keamanan yang memadai seperti penggunaan PIN, verifikasi biometrik, password yang dikirim melalui SMS. Dukungan sistem keamanan ini menciptakan rasa percaya diri dan keyakinan bahwa transaksi tetap aman. Selain faktor keamanan teknis, reputasi Bank Mandiri sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia juga memberikan pengaruh yang kuat. Mahasiswa cenderung percaya bahwa institusi sebesar Bank Mandiri mampu menjamin keamanan transaksi para nasabahnya. Oleh karena itu, risiko keuangan yang mungkin timbul tidak cukup kuat untuk memengaruhi loyalitas mahasiswa terhadap aplikasi Livin by Mandiri. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Muhammad dito maulana (2024) dan Tri yulianingsih dkk (2023) yaitu risiko keuangan memiliki pengaruh negatif terhadap variabel dependen, dan memiliki perbedaan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Muh sajjaj sudirman dkk (2024) yaitu risiko keuangan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada mahasiswa IAIN Ternate.

e. Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Livin' by Mandiri

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel gaya hidup memiliki nilai signifikansi sebesar sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini berarti gaya hidup memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Jember, sekaligus menjadi variabel yang paling dominan dalam penelitian ini. Hasil kuesioner memperlihatkan bahwa menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri karena menyukai gaya hidup digital dan serba praktis, merasa aplikasi Livin' mendukung gaya hidup yang efisien dan serba cepat dalam mengatur keuangan, lebih memilih menggunakan Livin' dari pada datang langsung ke bank, tertarik mencoba fitur-fitur baru dalam aplikasi

Livin' karena ingin selalu mengikuti perkembangan teknologi finansial, merekomendasikan aplikasi Livin' kepada teman atau keluarga karena bagian dari gaya hidup modern, merasa lebih percaya diri dan nyaman menggunakan aplikasi keuangan seperti Livin' dalam aktivitas merasa penggunaan aplikasi Livin' mencerminkan gaya hidup yang peduli teknologi dan kemudahan, menggunakan aplikasi Livin' secara rutin karena aplikasi tersebut cocok dengan kebutuhan sebagai mahasiswa yang aktif. mayoritas mahasiswa menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri bukan hanya sebagai sarana transaksi keuangan, tetapi juga dan memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya. Hal ini berarti semakin sesuai layanan Livin' dengan gaya hidup digital mahasiswa, semakin tinggi pula loyalitas mereka. Mahasiswa cenderung memiliki gaya hidup yang dinamis, praktis, dan efisien. Oleh karena itu, mereka lebih memilih layanan perbankan digital yang dapat mendukung kebiasaan tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Rifqi rizkullah kurniawan (2025), Hasanah maulidya isnaini (2024), Lailatul qomariya (2024) yaitu variabel gaya hidup berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa loyalitas mahasiswa pengguna Livin' by Mandiri di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun tidak semuanya memberikan pengaruh yang signifikan. Variabel literasi keuangan, transparansi biaya, dan persepsi risiko keuangan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, yang menunjukkan bahwa pemahaman finansial maupun persepsi terhadap struktur biaya dan risiko tidak menjadi faktor utama dalam menentukan kesetiaan mereka terhadap aplikasi. Sebaliknya, kemudahan transaksi finansial dan gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan, menandakan bahwa mahasiswa lebih menilai aplikasi berdasarkan kepraktisan, kecepatan, kenyamanan penggunaan, serta kesesuaian dengan gaya hidup digital yang serba cepat dan efisien. Secara simultan, kelima variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna, dengan nilai Adjusted R² sebesar 0,577, yang berarti model penelitian mampu menjelaskan loyalitas sebesar 57,7%, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menggarisbawahi bahwa keberhasilan aplikasi mobile banking dalam membangun loyalitas pengguna sangat ditentukan oleh kualitas pengalaman penggunaan dan keselarasan dengan kebutuhan gaya hidup modern. Oleh karena itu, peningkatan fitur yang mudah digunakan, stabilitas aplikasi, serta inovasi layanan yang mengikuti tren digital menjadi aspek penting bagi Bank Mandiri dalam mempertahankan loyalitas mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Isnaini, H. M. (2024). Pengaruh Gaya Hidup, Literasi Keuangan, dan Status Sosial Ekonomi Orang Tua terhadap Pengelolaan Keuangan Mahasiswa FEB UMRI Tahun 2020-2022. *JURNAL ILMIAH MAHASISWA MERDEKA EMBA*, 3(2), 903-914.
- Kurniawan, R. R., Az-Zahra, H. M., & Pinandito, A. (2025). Analisis Perilaku Pengguna dalam Kemudahan Transaksi Finansial dan Gaya Hidup Mahasiswa pada Aplikasi Livin'by Mandiri melalui Pendekatan Diary Study. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(4).
- Lestari, R. D. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia) Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Jawa Tengah: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

- Lestari, W., Sihabudin, S., & Fauji, R. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan, Persepsi Risiko, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Bank Digital (Seabank)(Studi pada Masyarakat Karawang Timur). *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 12(04), 1140-1154.
- Lestari, R. A., & Aisyah, N. (2020). Pengaruh Transparansi Biaya dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Fintech. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 8(1), 33-42
- Maulana, M. D. (2024). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan, Serta Risiko Terhadap Minat Pengguna E-money di Kalangan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. (2023). Laporan Tahunan Bank Mandiri 2023. <https://www.bankmandiri.co.id>
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (4th ed.).
- Sudirman, M. S., Imran, M., & Prayoga, D. (2024). Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 20(1), 71.
- Tanuwijaya, A., & Arifin, A. Z. (2023). Persepsi Resiko Pada Penggunaan M-Banking Dalam Layanan Perbankan Di Indonesia. *Distribusi-Journal of Management and Business*, 11(2), 165-180.
- Wahyuni, S (2018). Manajemen Keuangan Pribadi. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, L. A., & Fitrayati, D. (2022). Pengaruh literasi keuangan dan sikap keuangan terhadap perilaku pengelolaan keuangan dengan locus of control sebagai variabel intervening. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5827-5836.
- Widjana, M. A. (2010). Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet Banking pada Nasabah Bank di Surabaya. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas*.
- Yuliana, B., & Africano, F. (2020). Analisis Pengaruh Penghindaran Pajak, Ukuran Perusahaan, Leverage dan Transparansi Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan yang Terdaftar di Jakarta Islamic Index Periode Tahun 2012-2016).
- Yulianingsih, T., Sawitri, N. N., & Fikri, A. W. N. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Majelis Taklim Nurul Iman Bekasi Selatan. *Ekonomika*, 12(1), 374-383