



# Analisis Pengaruh UI/UX dalam Aplikasi Livin By Mandiri : Dampaknya Terhadap Pengalaman dan Kepuasan Pengguna di Wilayah Kota Bandung

Andri Sahata Sitanggang<sup>1✉</sup>, Maritza Zahrin Pramesti<sup>1</sup>, Tiara Nirmala Azzahra<sup>1</sup>, Iffah Mumtazah<sup>1</sup>, Iin Eliwati Sitorus<sup>1</sup>

<sup>(1)</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Komputer Indonesia

DOI: [10.31004/jutin.v8i3.46766](#)

✉Corresponding author:  
[iffah.10523148@mahasiswa.unikom.ac.id](mailto:iffah.10523148@mahasiswa.unikom.ac.id)

## Article Info

## Abstrak

**Kata kunci:**  
UI/UX;  
Kepuasan Pengguna;  
Desain Antarmuka;  
Aplikasi Perbankan Digital;  
Livin by Mandiri

Persaingan di sektor perbankan digital mendorong bank untuk meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi *mobile banking* yang *user-friendly*, intuitif, dan menarik. Namun, masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, dimana pengguna menghadapi kendala seperti ikon yang membingungkan, fitur tidak responsif, dan desain kurang menarik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh desain UI/UX Livin by Mandiri terhadap kepuasan pengguna di Kota Bandung. Elemen yang dianalisis meliputi aspek visual, navigasi, performa, serta kemampuan aplikasi menyesuaikan kebutuhan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner terhadap 181 responden pengguna Livin by Mandiri. Hasil menunjukkan sebesar 91% responden setuju bahwa kualitas UI/UX sangat mempengaruhi kepuasan pengguna, terutama pada aspek tampilan dan kemudahan penggunaan. Namun, beberapa responden masih mengeluhkan kedua aspek tersebut. Temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi Livin by Mandiri untuk meningkatkan layanan digital melalui perbaikan UI/UX demi kepuasan pengguna.

**Keywords:**  
UI/UX ;  
User Satisfaction;  
Interface Design;  
Digital Banking Application;  
Livin by Mandiri

## Abstract

*Competition in the digital banking sector encourages banks to improve the quality of service through user-friendly, intuitive, and attractive mobile banking applications. However, there is still a mismatch between expectations and reality, where users face obstacles such as confusing icons, unresponsive features, and unattractive designs. This study aims to analyze the effect of Livin by Mandiri's UI/UX design on user satisfaction in Bandung City. The elements analyzed include visual aspects, navigation, performance, and the application's ability to adjust to user needs. This study uses a quantitative method with a questionnaire to 181 respondents who are Livin by Mandiri users. The results show that 91% of the respondents agree that quality of UI/UX greatly affects user satisfaction, especially in terms of appearance and ease of use. However, some respondents still complain about both aspects. These findings are expected to be input for Livin by Mandiri to improve digital services through UI/UX improvements for user satisfaction.*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Transformasi digital perbankan menjadi langkah strategis yang diambil oleh banyak perusahaan perbankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi yang ada adalah kehadiran aplikasi *mobile banking*, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi hanya dengan melalui handphone. “Begitu pula dengan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang menghadirkan aplikasi Livin by Mandiri sebagai bentuk inovasi Bank Mandiri untuk menjadi salah satu yang menyediakan layanan keuangan digital yang mudah diakses, adaptif, cepat, menarik, dan juga aman untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Indikatornya antara lain, kenaikan transaksi melalui mandiri online yang signifikan dari 46 juta transaksi finansial pada 2017 pada saat aplikasi diluncurkan menjadi 620 juta transaksi pada 2020, dengan nilai lebih dari 1,000 triliun atau naik lebih dari 10 kali lipat dibandingkan 4 tahun lalu. Hal signifikan lainnya adalah kenaikan jumlah nasabah tabungan dari 3,2 juta rekening pada 2010 menjadi 28,7 juta rekening di akhir tahun lalu. Dari jumlah tersebut, tercatat 4,5 juta nasabah menjadi user aktif Mandiri Online yang sekarang berganti menjadi Livin by Mandiri” (Juanidi, 2021).

Aplikasi *mobile banking* seperti Livin by Mandiri telah membawa keberhasilan, kenaikan jumlah nasabah, dan kemudahan bagi penggunaannya, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh fitur-fiturnya saja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). UI bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi secara intuitif dan nyaman. UX bukan hanya tentang visual, tetapi juga tentang alur navigasi, fungsionalitas, dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Contoh sederhana dari UX yang baik adalah ketika pengguna bisa menyelesaikan tugasnya dengan cepat tanpa hambatan” (Telkom University, 2024). Desain UI/UX yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna yang pada gilirannya akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi (Kurniawan dan Iskandar, 2020).

Adapun fitur-fitur yang sering digunakan dengan 77,9% responden menjawab fitur transfer, 60,2% menjawab fitur QRIS, 38,7% menjawab fitur isi pulsa data, dan 61,9% menjawab fitur top-up dompet digital seperti e-money atau e-wallet. Kemudian Mengenai fitur yang tidak responsif dengan total 11,6% responden yang terdiri dari 5,5% yang setuju bahwa mereka kesulitan mencari fitur yang mereka butuhkan dan 6,1% lainnya sangat kesulitan mencari fitur yang mereka butuhkan. Responden mengatakan fitur-fitur yang ada di aplikasi Livin by Mandiri susah dicari dan tidak responsif. Ada responden yang mengatakan bahwa fitur top-up dompet digital seringkali gagal, fitur saldo di Livin by Mandiri tidak update real time dalam artian jumlah saldo yang ada di aplikasi tidak langsung berubah saat terjadi transaksi, ada jeda waktu sebelum saldonya diperbarui, ada juga yang berbagi pengalamannya saat mengalami kegagalan pembayaran qris di gerai makan tetapi saldo di aplikasi terpotong, ada pula yang mengatakan respon fitur di Livin by Mandiri sangat lambat jika dibandingkan *mobile banking* lainnya, fitur tarik tunai tanpa kartu sangat susah diakses dan tidak adanya petunjuk yang simple dan jelas, dan beberapa responden juga mengatakan fitur Livin by Mandiri sering mengalami bug yang menyebabkan aplikasi tidak bisa dibuka maupun dipakai dalam beberapa menit.

Kendala-kendala tersebut sejalan dengan temuan dalam studi kasus UI/UX pada aplikasi Peduli Lindungi, beberapa ulasan pengguna di play store yang ditemukan dari tanggal 14 Agustus menunjukkan adanya berbagai masalah, seperti tampilan yang tidak *user-friendly*, proses registrasi yang sulit, kendala dalam memindai QR code saat *check-in*, kurangnya informasi pada setiap fitur, serta beberapa permasalahan sistem lainnya (Martono, 2021). Kemudian dalam artikel Mendesain Ulang Grab Mart Indonesia: Studi Kasus UI/UX dijelaskan bahwa pengguna mengalami kesulitan mencari kategori produk dengan menggeser ke samping beberapa kali, yang berarti bahwa tata letak kategori produk tidak mudah dan tidak kompak. Selain itu, pengguna juga kesulitan mengontrol jumlah produk karena mereka harus menekan nomor terlebih dahulu untuk menampilkan tombol jumlah, lalu menekan tombol minus beberapa kali untuk menghapus item, yang berarti terdapat navigasi yang masih membingungkan dan kurangnya konsistensi desain (Ichi Pro, 2025). Ada juga sebuah platform e-commerce yang mengalami tingkat pengabaian keranjang belanja (*cart abandonment*) yang tinggi dengan permasalahan seperti navigasi yang rumit, proses checkout terlalu panjang, tampilan tidak responsif di perangkat mobile (Devina, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa desain UI/UX memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman dan tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi.

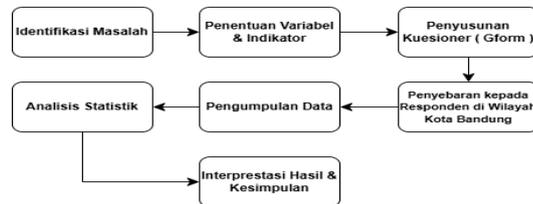
Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh desain UI/UX aplikasi Livin by Mandiri mempengaruhi kepuasan pengguna di Kota Bandung. Elemen yang dianalisis meliputi navigasi, performa, kemampuan aplikasi dalam menyesuaikan kebutuhan dan mendukung kebutuhan transaksi pengguna, dan juga aspek visual seperti ikon, desain visual, tampilan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas dan detail mengenai pengaruh UI/UX terhadap tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembang aplikasi Livin by Mandiri maupun perbankan digital lainnya untuk meningkatkan kualitas desain aplikasi agar bisa meningkatkan layanan digital yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari sisi akademik, penelitian ini memperkaya informasi mengenai peran UI/UX dalam pengalaman dan kepuasan pengguna dalam layanan keuangan digital.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei daring melalui *platform* Google Form (Gform). Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan yang efisien dalam pengumpulan data serta kemampuan untuk menjangkau responden yang berlokasi di berbagai wilayah di Kota Bandung. Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengukur sejauh mana *User Interface/ UI* dan *User Experience/UX* dalam aplikasi *Livin by Mandiri* memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna.

Menurut Sugiyono (2017), metode survei dalam penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengumpulkan data terstruktur dari sejumlah responden melalui instrumen kuesioner. Dalam konteks ini, instrumen yang digunakan adalah daftar pertanyaan tertutup yang dirancang secara spesifik untuk mengukur indikator - indikator dari variabel UI, UX, pengalaman pengguna, dan kepuasan pengguna. Penggunaan pertanyaan tertutup bertujuan untuk mempermudah proses analisis data dan memastikan konsistensi jawaban antar responden.



Gambar. 1. Langkah-langkah metode penyelesaian

Dalam penelitian ini, yang menjadi tujuan responden yang ingin penulis teliti adalah seluruh individu yang menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri* dan berdomisili di wilayah Kota Bandung. Karena keterbatasan informasi mengenai jumlah pasti populasi ini dan untuk mengoptimalkan alokasi waktu dan sumber daya, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai metode pemilihan responden. Teknik ini memungkinkan penulis untuk memilih responden berdasarkan kriteria dan spesifikasi yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian, yaitu responden merupakan pengguna aktif aplikasi *Livin by Mandiri*, berdomisili di wilayah Kota Bandung, dan telah memiliki pengalaman minimal selama 3 bulan.

Penentuan pemilihan responden diukur minimal sebanyak 100 responden didasarkan pada rekomendasi Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* disebutkan bahwa rekomendasi mengenai ukuran banyaknya responden untuk analisis regresi linier berganda ( 5 sampai 10 kali jumlah indikator).

### 1. Identifikasi Masalah

Peneliti mengamati bahwa terdapat kebutuhan untuk memahami bagaimana kualitas UI dan UX dari aplikasi *Livin by Mandiri* berdampak terhadap kepuasan dan pengalaman pengguna, khususnya di wilayah Kota Bandung.

### 2. Penentuan Variabel dan Indikator

- Variabel bebas:
  - User Interface (UI)
  - User Experience (UX)
- Variabel terikat:
  - Pengalaman Pengguna
  - Kepuasan Pengguna
- Indikator setiap variabel disusun berdasarkan teori dan studi sebelumnya yang relevan.

### 3. Penyusunan Kuesioner (Google Form)

- Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert (1-5) untuk setiap indikator variabel.
- Instrumen divalidasi terlebih dahulu sebelum digunakan dalam survei.

Penyebaran Kuesioner kepada Responden

- Kuesioner disebarikan secara daring melalui media sosial, komunitas pengguna aplikasi, dan jaringan pribadi.
- Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria:
  - Pengguna aktif aplikasi *Livin by Mandiri*
  - Berdomisili di wilayah Kota Bandung
  - Telah menggunakan aplikasi minimal selama 3 bulan

### 4. Pengumpulan Data

- Data yang masuk dari Google Form dikumpulkan secara otomatis dan direkap dalam format spreadsheet.
  - Target jumlah responden minimal 100 orang, mengacu pada Hair et al. (2010) yang merekomendasikan jumlah responden 5–10 kali jumlah indikator dalam model regresi.
5. Analisis Statistik
    - Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik (misalnya SPSS).
    - Teknik analisis utama adalah analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh UI dan UX terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna.
  6. Interpretasi Hasil
 

Hasil analisis diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah, mengevaluasi hipotesis, serta memahami kekuatan hubungan antar variabel.
  7. Kesimpulan dan Saran
 

Peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis data.

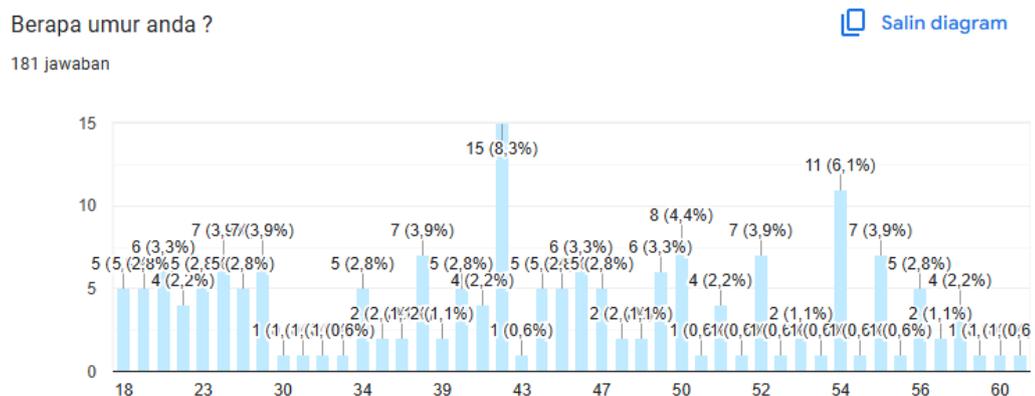
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dimulai dengan tahap identifikasi masalah berdasarkan fenomena empiris berupa adanya keluhan dari beberapa pengguna aplikasi Livin' by Mandiri, terutama pada aspek antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna. Masalah yang ditemukan adalah antarmuka ikon yang membingungkan, fitur yang tidak responsif, dan desain visual yang dinilai kurang menarik, yang secara keseluruhan berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Setelah indikator ditemukan, dilakukan penyusunan kuesioner penelitian berupa kuesioner form melalui platform Google Form. Kuesioner ini terdiri dari jumlah pertanyaan tertutup yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap setiap indikator. Pertanyaan tertutup dipilih agar data yang diperoleh lebih terstruktur dan memudahkan dalam proses analisis statistik.

Kuesioner yang telah disusun kemudian disebarluaskan kepada responden yang berdomisili di wilayah Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah kuantitatif, dengan kriteria: merupakan pengguna aktif aplikasi Livin' by Mandiri, berdomisili di Kota Bandung, dan telah menggunakan aplikasi tersebut minimal selama tiga bulan. Penentuan jumlah minimum responden mengacu pada pedoman dari Hair et al. (2010), yaitu lima hingga sepuluh kali jumlah indikator dalam analisis regresi linier berganda, sehingga ditetapkan minimal 100 responden.

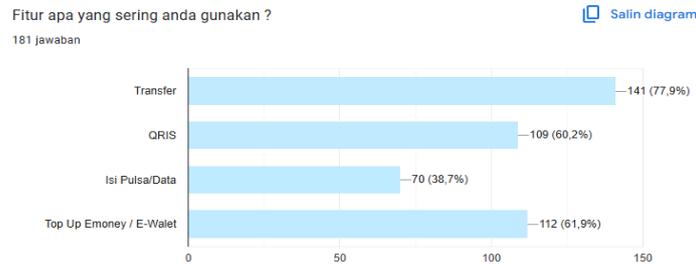
Penelitian terhadap 181 responden mengenai penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri menunjukkan bahwa mayoritas pengguna berusia 40-63 tahun, dengan sebagian besar menggunakan aplikasi ini dalam jangka waktu yang cukup lama, menunjukkan tingkat kepuasan dan loyalitas yang tinggi terhadap layanan tersebut. Pengguna sering memanfaatkan fitur-fitur utama seperti transfer, QRIS, dan top-up e-wallet, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil memenuhi kebutuhan transaksi online penggunanya. Sebagian besar responden merasa bahwa proses transaksi di aplikasi ini cepat dan lancar, serta tidak mengalami kesulitan dalam mencari fitur yang dibutuhkan. Tampilan visual dan desain aplikasi juga mendapat respons positif, dengan banyak pengguna yang merasa nyaman dengan warna, tata letak, dan ikon aplikasi. Aspek visual dan kemudahan navigasi terbukti memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memudahkan pengguna dalam menjelajahi berbagai fitur.



Gambar 2. Perbandingan usia pengguna

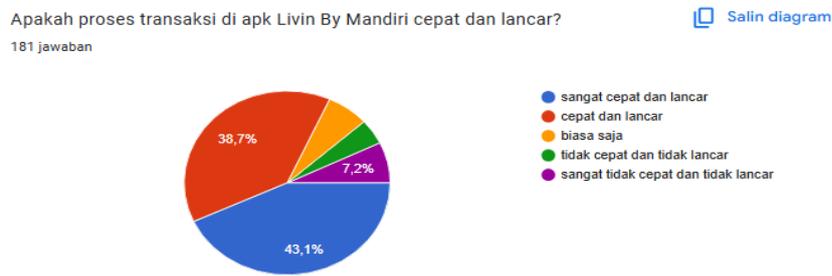
Hasil penelitian terhadap 181 responden menyatakan, mayoritas pengguna Livin' by Mandiri berusia 40 - 63 tahun (60,45%), 20 -30 tahun (20,77%),30-40 tahun (15%), dan sisanya sekitar 3,8% berada dibawah usia 20 tahun, data ini menunjukkan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri lebih banyak digunakan oleh kalangan

dewasa. Penelitian ini juga menyatakan bahwa sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri cukup lama. Sebanyak 39,3% responden telah menggunakan aplikasi selama lebih dari 5 tahun. 26,4% responden menggunakan aplikasi selama 2 - 3 tahun, sementara sisanya menggunakan Livin' by mandiri kurang dari 2 tahun. Data ini membuktikan tingkat kepuasan dan loyalitas responden terhadap layanan yang diberikan oleh Livin' by Mandiri.



**Gambar 3. Perbandingan fitur yang digunakan pengguna**

Di dalam penelitian ini juga memperlihatkan fitur-fitur Livin' by Mandiri yang sering dipakai responden, sebanyak 77,9% responden sering menggunakan fitur transfer, diikuti 60,2% fitur QRIS, lalu 61,9% responden fitur top up e money atau e wallet, dan sisanya menggunakan fitur isi pulsa atau paket data. Data ini menunjukkan bahwa Livin' by Mandiri memenuhi kebutuhan transaksi online penggunanya.



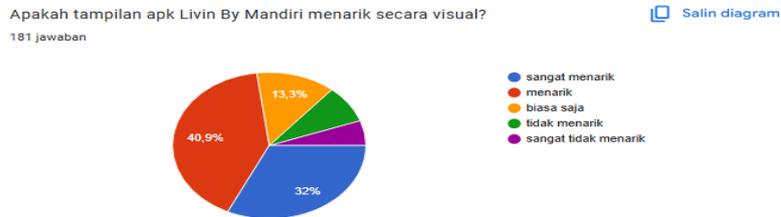
**Gambar 4. Persentase proses transaksi**

Hasil penelitian terhadap 181 responden menyatakan bahwa mayoritas pengguna merasa proses transaksi di aplikasi Livin' by Mandiri cepat dan lancar. Sebanyak 43,1% responden menyatakan sangat cepat dan lancar, 36,7% menyatakan cepat dan lancar, 7,5% merasa biasa saja, 5% menyatakan tidak cepat dan tidak lancar, dan sisanya 7,2% merasa sangat tidak cepat dan tidak lancar. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna puas dengan kecepatan transaksi yang disediakan oleh aplikasi.



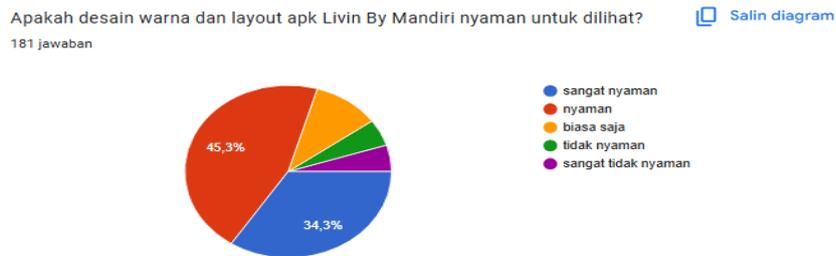
**Gambar 5. Persentase kesulitan mencari fitur**

Mayoritas responden tidak mengalami kesulitan dalam mencari fitur yang dibutuhkan di aplikasi Livin' by Mandiri. Sebanyak 28,2% menyatakan sangat tidak kesulitan, 43,6% menyatakan tidak kesulitan, 16,6% merasa biasa saja, 6,3% mengalami kesulitan, dan 6,9% menyatakan sangat kesulitan. Data ini menunjukkan bahwa fitur dalam aplikasi cukup mudah ditemukan oleh pengguna.



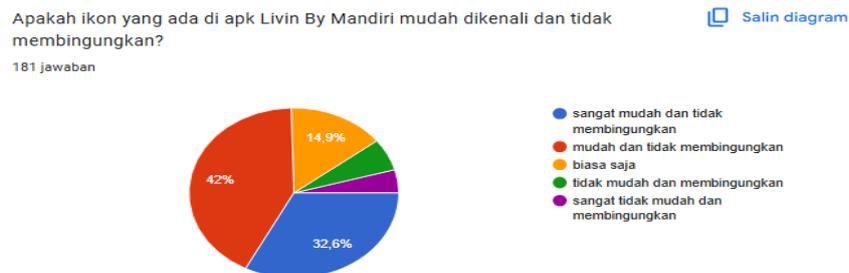
**Gambar 6. Persentase Livin By Mandiri menarik secara visual**

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tampilan visual aplikasi Livin' by Mandiri dinilai cukup menarik oleh sebagian besar responden. di penelitian ini responden juga menyatakan 32% menyatakan tampilan aplikasi sangat menarik, 40,9% menyatakan menarik, 13,3% merasa biasa saja, 9,4% tidak menarik, dan 6,3% sangat tidak menarik. Hal ini membuktikan bahwa aspek visual dari aplikasi mendapat respons positif dari pengguna.



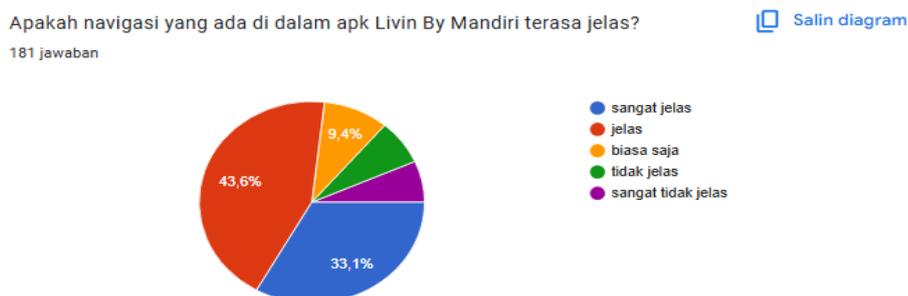
**Gambar 7. Persentase warna dan layout Livin By Mandiri.**

Sebagian besar responden merasa desain warna dan tata letak aplikasi Livin' by Mandiri nyaman dilihat. Sebanyak 34,3% menyatakan sangat nyaman, 45,3% menyatakan nyaman, 1,9% merasa biasa saja, sedangkan masing-masing 5,7% menyatakan tidak nyaman dan sangat tidak nyaman. Data ini memperkuat bahwa kenyamanan visual turut mendukung pengalaman pengguna.



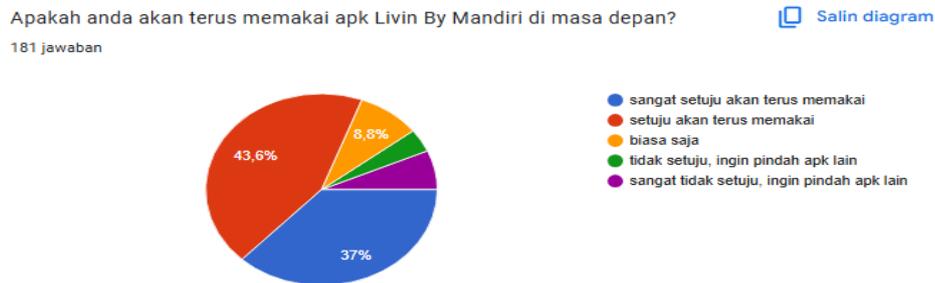
**Gambar 8. Persentase Livin By Mandiri mudah dikenal.**

Penelitian menyatakan bahwa mayoritas responden menilai ikon-ikon dalam aplikasi mudah dikenali dan tidak membingungkan. Sebanyak 32,6% menyatakan sangat mudah dikenali, 42% menyatakan mudah dikenali, 14,9% merasa biasa saja, 6,9% tidak mudah, dan 5% sangat tidak mudah. Data ini mengindikasikan bahwa elemen ikon dalam aplikasi cukup intuitif bagi pengguna.



**Gambar 9. Persentase Livin By Mandiri terasa jelas**

Dalam hal navigasi, mayoritas responden menyatakan bahwa navigasi di dalam aplikasi Livin' by Mandiri terasa jelas. Sebanyak 33,1% menyatakan sangat jelas, 43,6% menyatakan jelas, 9,4% merasa biasa saja, 8,2% tidak jelas, dan 7,5% menyatakan sangat tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa dimudahkan saat menjelajahi fitur-fitur aplikasi.



Gambar 10. Persentase pengguna Livin By Mandiri di masa depan

Selain itu, penelitian juga menyatakan bahwa sebagian besar responden bersedia untuk terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di masa mendatang. Sebanyak 37% menyatakan sangat setuju, 43,6% setuju, 8,8% merasa biasa saja, 4,4% tidak setuju, dan 7,5% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan tingkat loyalitas pengguna terhadap aplikasi. Sebagian besar pengguna Livin' by Mandiri merasa puas, meskipun beberapa melaporkan kendala seperti aplikasi yang lemot, saldo yang tidak real-time, dan top-up dompet digital yang gagal. Beberapa juga mengeluhkan tampilan aplikasi yang terlalu ramai, font kecil, dan navigasi yang kurang intuitif. Meskipun demikian, masukan ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna.

Meski demikian, ada beberapa keluhan terkait aplikasi, seperti masalah performa dan tampilan yang dianggap terlalu ramai. Namun, mayoritas responden tetap merasa puas dengan pengalaman mereka dan bersedia untuk terus menggunakan aplikasi di masa depan. Penelitian ini menunjukkan bahwa desain yang user-friendly dan kemudahan penggunaan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, serta membuktikan bahwa elemen visual dan navigasi memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman positif dengan layanan perbankan digital.

Setelah semua data berhasil dikumpulkan, langkah berikutnya adalah mengolah dan menganalisis data. Data dari kuesioner yang dikumpulkan melalui Google Form diunduh, disusun, dan dianalisis secara statistik. Analisis ini dilakukan untuk melihat apakah ada pengaruh antara User Interface dan User Experience sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel terikat. Proses analisis dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, agar hasil yang diperoleh bersifat objektif dan bisa mewakili kondisi pengguna secara umum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UI dan UX dalam aplikasi Livin' by Mandiri memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna, baik dalam aspek navigasi, visual, maupun fungsionalitas. Namun, untuk mencapai pengalaman pengguna yang optimal, penyempurnaan lebih lanjut pada desain ikon, kestabilan fitur, dan kesederhanaan tata letak sangat disarankan.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa desain UI/UX aplikasi Livin' by Mandiri memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna di Kota Bandung. Dari 181 responden, sebanyak 91% menyatakan bahwa kualitas UI/UX sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Sebanyak 76,7% merasa tampilan visual menarik, 83,9% menilai navigasi dalam aplikasi sangat jelas, dan 77,9% rutin menggunakan fitur transfer. Namun, masih terdapat keluhan seperti ikon membingungkan (11,9%), fitur tidak responsif (11,6%), serta desain visual yang dianggap terlalu ramai (23,8%). Mayoritas responden tetap merasa puas menggunakan aplikasi tersebut dalam kegiatan perbankan digital. Hasil penelitian menegaskan pentingnya desain UI/UX dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan yang lebih optimal.

#### 5. REFERENCES

- Juanidi,D (2021).Lanjutkan transformasi digital perbankan,Mandiri memperkenalkan Livin' by Mandiri. Bank MandiriNews&Release.Retrievedfrom<https://www.bankmandiri.co.id/en/newsdetail?primaryKey=44285018&backUrl=/news>.
- Joseph F. Hair Jr. William C. Black Barry J. Babin Rolph E. Anderson (2014). Multivariate Data Analysis.(Seventh Edition).British Library Cataloguing-in-Publication Data

- Muhammad,A. Alesha K(2024) Evaluasi Desain Pengalaman Pengguna (UX) untuk Meningkatkan Interaksi di LingkunganMetaverse.JurnalPenelitian,6(2).<https://www.researchgate.net/publication/385024644> Evaluasi Desain Pengalaman Pengguna UX untuk Meningkatkan Interaksi di Lingkungan Metaverse
- Ferdi,F (2025) Analisis Pengaruh Desain Antarmuka Pengguna terhadap Adopsi Aplikasi Edukasi: Studi Kasus pada Ruangguru, Skill Academy, dan Belajar dari Rumah (Kemendikbud) di Platform Pembelajaran Daring Indonesia.JurnalPenelitian,6(2).<https://www.researchgate.net/publication/389004003> Analisis Pengaruh Desain Antarmuka Pengguna terhadap Adopsi Aplikasi Edukasi Studi Kasus pada Ruangguru Skill Academy dan Belajar dari Rumah Kemendikbud di Platform Pembelajaran Daring Indonesia
- Subhan,H(2024)Analisis penerapan UI/UX dalam aplikasi media sosial: Dampaknya terhadap keterlibatan pengguna danloyalitasplatform.Jurnalpenelitian,7(2).<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jutin/article/download/36161/23731/119760>
- Reynanda,M.Destu,C.I.Lham,I.Arif,A.(2023) ANALISIS PERAN DESAIN UI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI WEBSITE TOKOPEDIA. Jurnal Penelitian,6(2).<https://ejournal.akakom.ac.id/index.php/jiko/article/view/835>
- Husni . Hasanul,B. Rajululu,A . Dava,A. Ramatul,R. Junaidi,S.(2024)FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ANTAR MUKAPENGGUNAPADAAPLIKASIBRAINLYBERBASISMOBILE.jurnalpenelitian,7(2)<https://ojs.unimal.ac.id/index.php/techsi/article/download/19420/7518>.
- Anton,M.(2021)UI/UXCASESTUDYRE-DESIGN:PEDULILINDUNGI.jurnalpenelitian,6(2).<https://medium.com/@bigofton/ui-ux-case-study-re-design-pedulilindungi-27cef8f6584b>.
- Ichi.pro.(2025)Mendesain Ulang GrabMart Indonesia – Studi Kasus UI/UX,Release.Retrieved from <https://ichi.pro/id/mendesain-ulang-grabmart-indonesia-studi-kasus-ui-ux-81829980102941>.
- Devina.(2024)Studi Kasus UI/UX pada Aplikasi dan Website: Mengoptimalkan Pengalaman Pengguna,Release.Retrieved from <https://devina.id/studi-kasus-ui-ux-pada-aplikasi-dan-website-mengoptimalkan-pengalaman-pengguna/>.
- Fianto(2021)Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks.jurnal penelitian 7(1).<https://journal.uii.ac.id/JEKI/article/view/17490>.
- Setiyawati(2022).The Comparison of Evaluation on User Experience and Usability of Mobile Banking Applications Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale,Release.Retrieved from <https://www.mdpi.com/2504-3900/82/1/87>.
- Yusuf(2023).Pengembangan User Interface Dan User Experience Aplikasi BNI Mobile Banking Menggunakan MetodeUserCenteredDesign(StudiKasusAplikasiBniMobileBanking.jurnalpenelitian,1(3).<https://jurnal.intekom.id/index.php/indotech/article/view/230>.
- Sitanggang A.S, Tiara A.N, Retta S, Ivaldy K.N.H, Putri S, Affi Z.A.(2022). Analisis yang mempengaruhi Penggunaan MBankingbagiNasabahBNI.JurnalMasharifAISyariah,7(2).[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&tzom=420&user=QNIzSIgAAAAJ&authuser=1&citation\\_for\\_view=QNIzSIgAAAAJ:vV6vV6tmYwMC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&tzom=420&user=QNIzSIgAAAAJ&authuser=1&citation_for_view=QNIzSIgAAAAJ:vV6vV6tmYwMC).
- Kurniawan, D. & Iskandar, A. (2020). Pengaruh Desain Antarmuka Pengguna terhadap Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile. Jurnal Teknologi Informasi, 15(3), 123-134.