

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pengguna terhadap aplikasi Livin By' Mandiri dengan menggunakan *Google's Heart Framework*. Beberapa pengguna melapor bahwa mengalami hambatan pada proses transaksi mereka. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *mix method*, mayoritas pengguna merasa puas dan senang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Analisis menggunakan kerangka kerja HEART dari Google dengan kriteria *Goals-Signals-Metrics* menargetkan 80%, menunjukkan bahwa variabel *Happiness*, *Adoption*, dan *Task Success* mencapai target tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa desain aplikasi Livin' menarik dan mudah digunakan, sehingga pengguna merasa puas. Selain itu, mengukur juga seberapa cepat pengguna memahami dan menggunakan fitur utama serta seberapa cepat mereka menyelesaikan tugas secara efektif tanpa hambatan.

Akan tetapi, terdapat dua variabel yang tidak mencapai target yaitu: variabel *Engagement*, untuk meningkatkan variabel tersebut sediakan panduan pengguna yang jelas dan interaktif agar pengguna baru tidak bingung dengan navigasi dan kurangi waktu *maintenance* dengan menjadwalkannya di luar jam sibuk agar proses transaksi lebih cepat. Variabel selanjutnya adalah *Retention*, perlu tambahkan ikon koneksi internet terhubung pada aplikasi dan notifikasi tentang adanya *update* atau perbaikan pada aplikasi maka, pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut karena memenuhi kebutuhan mereka. Namun, ketika melakukan wawancara bersama responden untuk menggali lebih dalam persepsi pengguna, hasil yang didapat justru menunjukkan tingkat variabel tersebut baik secara pengalaman pengguna. Responden mengungkapkan bahwa mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan dan tidak mengalami kendala berarti saat menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam peningkatan kinerja aplikasi sehingga dapat mengurangi kegagalan transaksi, dan memperbaiki respons pada aplikasi.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi *Livein' By Mandiri*:

1. Penelitian ini hanya menggunakan *Google's Heart Framework* untuk mengukur pengalaman pengguna pada suatu produk atau layanan sehingga diharapkan penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian yang mendalam dengan tambahan metode yang lain.
2. Peneliti selanjutnya perlu melakukan penelitian lebih mendalam pada variabel, khususnya E (*Engagement*) dan R (*Retention*).



## Daftar Pustaka

- [1] A. Laras, "Jumlah Pengguna *Mobile Banking* Mandiri, BRI, BCA, dan BNI Jumbo, Siapa Teratas?," 2023.
- [2] D. Krisdiyani and S. Rimadias, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Nasabah Pengguna *Mobile Banking* " Livin " By Mandiri Dengan E- Satisfaction Sebagai Variabel Intervening," *J. Accounting, Manag. Islam. Econ.*, vol. 01, no. 01, pp. 187–206, 2023.
- [3] Mandiri, "Syarat dan Ketentuan General Aplikasi Livin'", [Online]. Available: <https://bankmandiri.co.id/livin/syarat-dan-ketentuan/general-aplikasi-livin#:~:text=Aplikasi Livin' adalah fasilitas elektronik,Syarat dan Ketentuan Livin' ini.>
- [4] Don Norman, "The Definition of User Experience (UX)", [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience>
- [5] Yumna Zhafirah, & Irsyad Kamal. (2023). User Experience (Ux) Analysis On New Livin' By Mandiri Application In Jabodetabek Using User Experience Questionnaire. *International Journal of Management and Business Economics*, 1(3), 148–154. <https://doi.org/10.58540/ijmebe.v1i3.200>
- [6] R. Aprianti, "Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile Banking* LIVIN BY MANDIRI menggunakan metode E-SERVQUAL dan IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," p. 213, 2023, [Online]. Available: [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/71253/1/ROSALIN\\_A\\_APRIANTI-FST.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/71253/1/ROSALIN_A_APRIANTI-FST.pdf)
- [7] A. Indrati and Bayu Saputra, "Analisis Usability Layanan Bca *Mobile Banking* Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Heuristic Evaluation," *J. Ilm. Tek.*, vol. 2, no. 1, pp. 35–42, 2023, doi: 10.56127/juit.v2i1.469.
- [8] W. H. Ratih Aisyah, Annisa Lusyani Zahra, Dwi Shahita, "Analisis User Experience Pengguna Aplikasi Neobank Berdasarkan Alat Ukur Heart Metrics," *J. Penelit. Rumpun Ilmu Tek.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–15, 2023.
- [9] A. D. Nariswari, P. Studi, S. Informasi, and F. I. Komputer, "EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI DIGITAL BANKING JENIUS MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE ( UEQ ) SKRIPSI," 2024.
- [10] A. G. Fergo and C. I. Ratnasari, "Evaluation of Octo *Mobile* User Experience using the System Usability Scale Method," *Edumatic J. Pendidik. Inform.*, vol. 7, no. 1, pp. 151–159, 2023, doi: 10.29408/edumatic.v7i1.17495.
- [11] A. P. Simamora, P. S. Informasi, F. I. Komputer, U. Insan, and P. Indonesia, "judul Pengukuran Kebergunaan dan Menggunakan User Experience Questionnaire ( UEQ ) dan Heuristic Evaluation ( HE ) pada Aplikasi *Mobile* Info BMKG ( Kurniawan , Aknuranda , & Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza . id dengan Metode UEQ dan USE Questio," vol. 11, no. 2, pp. 1–8, 2023.
- [12] C. S. de Almeida *et al.*, "PENGARUH INDEPENDENSI, PENGALAMAN, DUE PROFESSIONAL CARE DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KUALITAS AUDIT," *Rev. Bras. Linguística Apl.*, vol. 5, no. 1, pp. 1689–1699, 2016, [Online]. Available: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hiptatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyon.society.com/downloads/reports/Educa>

- [13] D. N. and J. Nielsen, "The Definition of User Experience (UX)," 2006, [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>
- [14] U. Ka. Ww. E, "Analisa Pendekatan User Experience dan Psikologi Kognitif Terhadap Kenyamanan Pengguna Sistem Informasi KRS-Online Sebagai Bahan Evaluasi dan Pengembangan Sistem." 2017.
- [15] T. Wahudi and Z. Hutabarat, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Digital Banking: Livin' By Mandiri," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 509–525, 2023.
- [16] Mandiri, "Living a Lively Life With Livin' by Mandiri", [Online]. Available: <https://www.bankmandiri.co.id/livin/edukasi/blog/update-livin-by-mandiri>
- [17] M. Apriliana Latifah Hanum, Tiara Karunia miranti, Diah Fatmawati and C. J. P. Frendi Diyon, "ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE PEDULI LINDUNGI MENGGUNAKAN HEART METRIC," *Syntax Admiration*, vol. 3, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [18] A. M. Jannah, T. L. M. Suryanto, and A. Pratama, "Pengukuran User Experience Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMVONI dengan Pendekatan Metode HEART," *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 12, no. 1, p. 34, 2022, doi: 10.36448/expert.v12i1.2533.
- [19] K. Rodden, H. Hutchinson, and X. Fu, "Measuring the user experience on a large scale: User-centered metrics for web applications," *Conf. Hum. Factors Comput. Syst. - Proc.*, vol. 4, pp. 2395–2398, 2010, doi: 10.1145/1753326.1753687.
- [20] I. and R. Kawasat, "Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif," *J. Mol. Struct.*, vol. 1203, no. May 2004, pp. 1–17, 2019, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1038/s41598-023-31995-w>  
<https://doi.org/10.1016/j.molstruc.2019.127285>
- [21] P. K. Arieska and N. Herdiani, "Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif," *J. Stat.*, vol. 6, no. 2, pp. 166–171, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/statistik/article/view/4322/4001>
- [22] F. K. Dewi and M. Ariyanti, "Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) Pada Mahasiswa Bandung," *J. Manaj. Teknol.*, vol. 19, no. 2, pp. 111–129, 2020, doi: 10.12695/jmt.2020.19.2.1.
- [23] M. Maidiana, "Penelitian Survey," *ALACRITY J. Educ.*, vol. 1, no. 2, pp. 20–29, 2021, doi: 10.52121/alacrity.v1i2.23.
- [24] A. Heryana, "Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif," *Univ. Esa Unggul*, no. December, pp. 1–14, 2015.
- [25] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [26] N. M. Janna, "Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS," *Artik. Sekol. Tinggi Agama Islam Darul Dakwah Wal-Irsyad Kota Makassar*, no. 18210047, pp. 1–13, 2020.
- [27] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [28] A. Supriyatna, "Penerapan Usability Testing Untuk Pengukuran Tingkat

- Kebergunaan Web Media of Knowledge,” *Teknois J. Ilm. Teknol. Inf. dan Sains*, vol. 8, no. 1, pp. 1–16, 2019, doi: 10.36350/jbs.v8i1.17.
- [29] R. Volume, “MENGOPERASIKAN SOFTWARE SPSS IMPROVING THE ABILITY OF STUDENTS AND LECTURERS OF BIMA MUHAMMADIYAH UNIVERSITY IN OPERATING SPSS,” vol. 2, no. 2, pp. 117–128, 2024.
- [30] V. April, N. Andal, K. Ratnasari, U. Sahid, U. Sahid, and E. Korespondensi, “Kepuasan konsumen Cafe Coffite Jakarta Selatan,” vol. 1, pp. 246–259, 2022, [Online]. Available: [usahid.ac.id/conference/index.php/snpk/article/view/47](http://usahid.ac.id/conference/index.php/snpk/article/view/47)
- [31] R. Al Hakim, I. Mustika, and W. Yuliani, “Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi,” *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 263, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7249.
- [32] N. Masitoh, E. Rosidah, and A. Kurniawati, “Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor CabangTasikmalaya,” *J. Perbank. dan Keuang.*, vol. 4, no. 1, pp. 11–16, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku>
- [33] Dandy Kurnia, “Pengaruh Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Promosi, Terhadap keputusan Penggunaan Digital Banking Jenius PT Bank Tabungan Pensiun Nasional,” *UG J.*, vol. 14, pp. 1–10, 2020.
- [34] D. M. Tangke, “Analisis Penggunaan Layanan M-Banking Dalam Mendukung Transaksi Keuangan Pada Mahasiswa,” vol. 1, no. 4, pp. 160–166, 2024.
- [35] H. A. Mauluddi, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap Layanan *Mobile Banking*,” *Ekspansi J. Ekon. Keuangan, Perbank. dan Akunt.*, vol. 12, no. 1, pp. 95–104, 2020, doi: 10.35313/ekspansi.v12i1.1902.
- [36] D. M. Sari, M. I. Fasa, and S. Suharto, “Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi *Mobile Banking*,” *Al-Infaq J. Ekon. Islam*, vol. 12, no. 2, p. 170, 2021, doi: 10.32507/ajei.v12i2.892.

## Lampiran

### Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Responden 1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	kalaupun dari desainnya tuh memberikan kemudahan, desain menarik sehingga proses transaksi jadi cepat dan mudah
2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	iya saya akan merekomendasikan mbanking ini kepada orang lain
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	ya saya jarang melakukan pengecekan saldo kecuali saat selesai transaksi
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	iya saya tertarik. Karena biasanya saya menggunakan yang umum -umum aja digunakan tetapi saya belum pernah coba fitur lain jadi saya penasaran untuk mencoba
5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain (Rendah)	Sejauh ini sih melakukan transaksi menggunakan aplikasi ini
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	Tidak sih, karena fitur2-fitur mudah dipahami dan mudah digunakan juga
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	Tidak, karena dalam bertransaksi sehari-hari saya selalu menggunakan aplikasi ini
8.	Saya akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	iya saya terus menggunakan aplikasi ini
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi (tinggi)	iya selalu ditampilkan dalam saya bertransaksi
10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	selama saya menggunakan jarang, tapi kalo malam biasanya ada maintenance tapi sejauh ini aman aman aja

Responden 2		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	menurut saya iya, memberikan kemudahan. Karena aplikasi tersebut memaparkan fungsi fungsi fiturnya cukup baik, simpel jadi kita Inagsung mudah lah menggunakannya

2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	iya ya, saya akan rekomendasikan aplikasi Livin' ke orang lain terutama keluarga saya agar bertransaksi lebih mudah
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	iya saya kalau login di aplikasi selalu mengecek saldo untuk mastiin apakah saldo cukup untuk melakukan transaksi
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	iya tentu saja tertarik karena kita pengen tahu livin ini bisanya apa terkadang kita explore sendiri
5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain (Rendah)	kalau dibandingkan dengan yang lain. Sejauh ini saya lebih suka menggunakan livin karena ya memang lebih mudah daripada yang lain
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	iya ketika pertama kali menggunakan livin itu mudah jadi kita tinggal mengikuti aja instruksinya kemudian nanti transaksinya selesai
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	tidak pernah
8.	Saya akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	sepertinya iya, karena saya senang bertransaksi di livin
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi (tinggi)	iya livin mandiri menampilkan detail transaksi jadi kita nih informasi transaksinya bagaimana
10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	saya rasa sejauh ini saya jarang ketemu Permasalahan jadi lancar lancar saja

Responden 3		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	iya memudahkan transaksi disitu terdapat pilihan menu kan bisa transaksi atau top up dapat dimudahkan aja gitu
2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	saya akan merekomendasikan jika orang tersebut memiliki rekening bank mandiri
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	iya saya biasa menggunakan fitur intip saldo
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	karena saya masih mahasiswa jadi fitur utama yang saya gunakan ya transfer, topup gitu gitu

		doang, kayak investasi masih belum tertarik untuk eksplere tapi ada niat
5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain (Rendah)	saya punya bank yang lain tapi saya lebih suka livin karena lebih lama menggunakan dan lebih menguasai fitur-fitur dari livin dibandingkan yang lain
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	mudah si ada petunjuknya juga si
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	tidak pernah saya selalu menggunakan livin
8.	Saya akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	iya benar saya selalu akan menggunakan aplikasi livin by mandiri untuk seterusnya
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi (tinggi)	untuk aplikasi Livin selalu memberikan detail transaksi seperti mutasi yang mudah untuk kita cek
10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	sampai saat ini saya jarang menemukan masalah dalam bertransaksi kecuali di atas jam 12 malam itu ada perbaikan jaringan atau maintenance

Responden 4

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	benar bagiku desain livin sangat memudahkan dalam melakukan transaksi begitu dengan usia muda atau melebihi empat puluh tahun itu cukup bisa digunakan oleh beliau beliau
2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	ya saya akan merekomendasikan kepada orang tua atau orang terdekat menggunakan livin banyak fitur yang memudahkan bagi keluarga saya yang sudah berumur mudah digunakan daripada applikasi laiinyaa
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	terkadang ngecek kadang tidak
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	untuk saat ini ada fitur yang saya tertarik untuk eksplere dibagian melakukan transaksi virtual account

5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain (Rendah)	iya saya lebih suka melakukan transaksi menggunakan livin daripada yang lainnya karena livin cukup user friendly dan mudah sekali gunakan
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	tentu buat diriku sendiri cukup mudah dan tidak membutuhkan waktu lama untuk dipelajari cukup mudah
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	tidak pernah saya selalu menggunakan livin
8.	Saya akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	iya benar saya selalu akan menggunakan aplikasi livin by mandiri untuk seterusnya
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi (tinggi)	untuk aplikasi Livin selalu memberikan detail transaksi seperti mutasi yang mudah untuk kita cek
10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri (Rendah)	sampai saat ini saya jarang menemukan masalah dalam bertransaksi kecuali di atas jam 12 malam itu ada perbaikan jaringan atau maintenance

Responden 5		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	"Menurut aku memberikan kemudahan sih, karena kan utamanya aku juga belum berpenghasilan ya. Dan jadinya pemasukan aku tuh ya murni dari orang tua.
2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	Dan untuk bertransaksi sendiri, orang tua aku pakai Livin by Mandiri. Jadi untuk transaksi utama aku sehari-hari cukup berguna sih memberikan kemudahan."
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	Pasti sih ngecek saldo. Karena kan kalau buka aplikasi itu biasanya seringnya tuh ketika bertransaksi ya. Misalnya pas kita mau transfer lah kris dan lain sebagainya pasti selalu ngecek dan cocokin
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri	Tertarik sih untuk explore. Terlebih kan juga mungkin secara niat juga aku belum terlalu yang langsung action ya untuk explore. Tapi secara nggak langsung tuh ada kegiatan

		<p>explore itu. Contohnya pas aku mau transfer, tiba-tiba ada pilihan pembayaran. Oh akhirnya sudah bisa pay letter juga ya Livin, kayak gitu. Jadi secara fitur pasti kan akan banyak hal-hal baru ya dari Livin by Mandiri. Investment juga bisa dilakuin di Mandiri juga kan.</p>
5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain	<p>Oke. Kalau untuk ini sebenarnya aku netral sih. Karena Livin ini memang aplikasi apa ya, apa maksudnya perbankan yang memang aku utamanya gunain.</p>
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	<p>kalo mempelajari sih engga ya mungkin kita anak mudah sering pakai aplikasi apapun terlepas dari perbankan apapun itu tapi pertama kali gunain sih oke oke aja jelas juga. Mungkin kare user interfacenya user friendly ya jadi mudah juga tuk adaptasi</p>
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	<p>misalnya konteksnya karena menghapus karena tidak mau menggunakan lagi itu nggak pernah. Aku masih senang menggunakan livin' kok</p>
8.	Apakah kamu akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri	<p>iya karena pendapatan aku juga masih dari orang tua ya dan setelah ini juga aku nyaman sih menggunakan live in by mandiri terutama untuk cek riwayat ya yang aku notice ya aku coba membandingkan dengan bank lain untuk cek riwayat tapi kayaknya nggak nyampe sebulan hanya sebulan atau hanya 6 bulan atau hanya beberapa bulan gitu iya. sementara kalau mandiri itu aku lihat kayaknya 2 tahun terakhir masih ada. jadi sangat membantu sih sebenarnya</p>
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi	<p>yes menampilkan terutama sih nominalnya transfernya berapa iya iya terus ke sumber ke tujuan mana kita mentransfer detail penerimanya siapa dan nomor apa ya nomor unik yang nomor referensi atau apa itu iya iya</p>

10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri	kalaupun ini sih sebenarnya dibilang jarang juga nggak sih tapi ya cukup sering lah iya iya itu karena juga aku sering bertransaksi di jam-jam rawan ya arti jam-jam maintenance gitu iya kalau selalu aplikasi perbankan kan gimana-mana juga ada jam maintenancenya. sama terkadang kalau misalnya mau akses aplikasinya kadang agak lama ya muternya dibandingkan dengan membuka aplikasi lain
-----	---	---

Responden 6		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	iya soalnya fiturnya jelas dan juga tampilan button mudah untuk digunakan serta struktur peletakannya
2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	Ya, apalagi buat mahasiswa potongan perbulan tidak terlalu besar masih cukuplah dikantong mahasiswa
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	Jelas, karena kalo mau transaksi mastiin dulu saldo harus ada kalo gaada malu saya transaksi tapi gaada duit
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri	Iya tertarik soalnya saya biasanya gunain yang familiar aja kayak top-up dll.
5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain	Sampai sekarang sih masih lebih suka livin untuk bertransaksi ya, karena pemasukan di transfer ke livin
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	Ya, soalnya mudah banget si apalagi buat kita anak jaman sekarang yang apa apa udah bisa sendiri jadi pas pertama kali transaksi saya ga bingung.
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	Tidak pernah, saya masih nyaman menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri
8.	Apakah kamu akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri	Sampai beberapa tahun kedepan mungkin masih menggunakan aplikasi Livin' ini
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi	iya jangankan transaksi aja, mutasi dari tahun lalu juga masih bisa saya akses

10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri	sebenarnya untuk transaksi lumayan ada juga si untuk masalah terkadang agak lambat ga real time tolong diperbaiki mandiri
-----	---	---



Responden 7		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	iya karena menarik juga, tata letaknya jelas gak buat pengguna bingung pada saat transaksi berlangsung
2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	iya saya akan merekomendasikan untuk orang terdekat saya keluarga, teman dan lain lain. Karena dari segi tampilan menarik dan mudah
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	iya pasti ngecek sih, kalo gaada saldo gabisa transaksi
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri	tertarik sekali, Cuma untuk saat ini saya masih gunakan fitur -fitur yang sering seperti top-up, transfer aja. Kalo niat untuk eksplor sih pengen coba fitur investasi dan sukha si penasaran
5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain	iya karena pemasukan saya murni dari ortu dan kebetulan orang tua menggunakan livin jadi untuk transfer jajan ke saya menggunakan Livin
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	bener, user interfacenya user friendly jadi pas awal gunain aku bingung sama sekali sih langsung bisa
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	sejauh ini tidak pernah sih, aman aja. Aku masih senang pakai Livin
8.	Apakah kamu akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri	seterusnya iya, karena saya dapat jajan dari orang tua dikirim kesini
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi	iya jelas dan detail lagi, sampai tanggal, waktu, nomor uniknya juga ada jelas banget
10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri	selama saya menggunakan sih jarang ada permasalahan si kecuali transaksi di atas jam 12 malam tuh sering ada perbaikan tapi gak sering sih kadang-kadang aja

Responden 8		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	Ya, menurut saya tampilan aplikasi Livin' by Mandiri sangat menarik. Desainnya modern dan user-friendly.
2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	Tentu saja, saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada teman dan keluarga saya. Aplikasi ini sangat membantu dan memudahkan dalam melakukan transaksi sehari hari
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	Ya, saya selalu melakukan pengecekan saldo secara berkala. Untuk memastikan bahwa transaksi saya tidak akan gagal karena kurang saldo
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri	Ya, saya sangat tertarik untuk mengeksplorasi berbagai fitur yang tersedia salah satunya fitur investasi
5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain	iya saya lebih suka menggunakan Livin karena transaksinya cepat terus income utama saya masuknya kesini
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	saya tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur. Panduan yang disediakan sangat jelas dan memudahkan pengguna baru.
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	selama ini saya gak merasa perlu untuk menginstall Livin si, selalu memenuhi kebutuhan saya
8.	Apakah kamu akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri	iya karena fitur fitur yang tersedia juga membuat saya puas dan mau terus bertransaksi dengan aplikasi livin
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi	detail dan jelas sehingga mudah buat saya untuk memantau pengeluaran
10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri	jarang banget si, sekali - sekali adalah tapi gak yang ganggu banget sampai saya gabisa transaksi

Responden 9		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	iya, karena desain aplikasi livin by mandiri sangatlah praktis untuk digunakan sehingga memudahkan pengguna dalam bertransaksi.
2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	Iya akan saya rekomendasikan kepada orang lain karena selama 2 tahun ini saya gunakan dan saya puas
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	Gak selalu si, biasanya ngecek saldo tuk mastiin uangnya cukup untuk transaksi aja. Kalo ga transaksi ya, ga dicek.
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri	Yes tertarik banyak fitur-fitur yang pengen saya eksplor sih
5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain	Untuk sekarang jelas masih lebih suka pakai Livin, ya karena mungkin lebih lama ya aku jadi pengguna Livin'
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	Tidak membutuhkan waktu lama sih, karena user friendly jadi aku mudah untuk menggunakan.
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	Karena aku terus pakai untuk melakukan transaksi jadi gak ada kepikiran sih buat uninstall.
8.	Apakah kamu akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri	Iya iya karena saya akan terus pakai livin' untuk bertransaksi
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi	Rinci banget si menampilkan informasi transaksi
10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri	Jarang sih, kecuali aku transaksinya di atas jam 12 malam itu biasanya pemeliharaan.

Responden 10		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Desain aplikasi Livin' By Mandiri memberikan kemudahan dalam bertransaksi?	iya, karena desain aplikasi livin by mandiri sangatlah praktis untuk digunakan sehingga memudahkan pengguna dalam bertransaksi.

2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Livin' By Mandiri kepada orang lain	Ya saya nyaman sih selama menggunakan maka saya akan rekomendasikan ke teman teman dan keluarga
3.	Apakah kamu selalu melakukan pengecekan saldo aplikasi Livin' By Mandiri	iya, biasanya saya cek untuk pantau keuangan saya.
4.	Saya tertarik untuk mengeksplorasi fitur yang ada di dalam aplikasi Livin' By Mandiri	Tertarik sih, tapi sekarang masih nyaman gunakan fitur-fitur yang biasa kayak transfer, qris gitu gitu aja.
5.	Apakah kamu lebih suka melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dibandingkan yang lain	Iya masih lebih sihh, karena ini bank yang paling sering transaksi juga si.
6.	Apakah kamu tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami seluruh fitur Aplikasi Livin' By Mandiri ketika baru menggunakan	Iya fiturnya ga ribet sehingga membantu saya untuk cepat memahami seluruh fiturnya.
7.	Apakah kamu pernah melakukan uninstall Aplikasi Livin' By Mandiri	Tidak pernah, soalnya jadi bank utama saya juga si untuk transaksi
8.	Apakah kamu akan terus menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri	Iya, karena semua transaksi saya sehari hari pakai livin jadi saya akan terus menggunakan
9.	Aplikasi Livin' By Mandiri menampilkan detail informasi transaksi	Bener, detail dan jelas banget sih
10.	Saya merasa jarang terjadi permasalahan dalam proses transaksi Aplikasi Livin' By Mandiri	Sesekali adalah tapi ga yang ganggu banget sih. aman