

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking Livin by Mandiri. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Metode pengumpulan data melalui wawancara kepada informan. Hasil wawancara terhadap keenam narasumber, yaitu wawancara *Attitude Towards Behaviour* nasabah yang menggunakan Livin By Mandiri merasakan kenyamanan dan tidak ada keluhan. Hasil wawancara *Subjective Norm* nasabah menyatakan faktor lingkungan dan keluarga juga menjadi salah satu keputusan nasabah dalam menggunakan Livin By Mandiri. Lalu nasabah yang sudah mempunyai aplikasi Livin by Mandiri tetapi tidak aktif dalam penggunaannya dikarenakan aplikasi sering error dan memakan memori yang cukup besar. Bagi non nasabah Livin By Mandiri merasa belum ada kebutuhan sehingga belum memutuskan untuk menggunakan Livin By Mandiri.

**Kata Kunci :** *Purposive Sampling, Attitude Towards Behaviour, Subjective Norm.*