

ABSTRAK

Aplikasi *BTN Mobile* adalah layanan yang disediakan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) Indonesia yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat seluler. Diketahui masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh nasabah pada aplikasi *BTN Mobile* yang diperoleh dari ulasan dan rating di *play store* mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi *BTN Mobile*. Dengan menggunakan model pengembangan dari model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan aplikasi *BTN Mobile*. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *startified random sampling* terpilih sebanyak 100 responden untuk menjadi sampel penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori “Puas” dan dari 10 hipotesis terdapat 2 hipotesis diterima dan 8 hipotesis ditolak. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah aplikasi *BTN mobile* adalah *accuracy* dan *net benefit* dari perhitungan menggunakan pendekatan *PLS-SEM* dengan tools SmartPLS.

Kata Kunci : Kepuasan pengguna, *BTN Mobile*, *End User Computing Satisfaction*, *DeLone & McLean*,