

## INTISARI

Perkembangan teknologi mobile banking saat ini telah memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu aplikasi mobile banking yang digunakan untuk melakukan transaksi perbankan adalah BTN Mobile Banking. Untuk memastikan bahwa aplikasi mobile banking dapat memenuhi kebutuhan pengguna, perlu dilakukannya suatu evaluasi. Evaluasi kepuasan pengguna memiliki peran penting dalam mengukur sejauh mana sistem tersebut telah memenuhi kebutuhan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *BTN Mobile Banking* serta mengidentifikasi aspek-aspek apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terdiri dari 19 item pertanyaan kemudian disebarkan kepada responden. Variabel yang diukur meliputi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan data yang diperoleh, hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel content, format, ease of use, dan timeliness berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, untuk variabel accuracy ditolak, yang artinya variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut penelitian ini menghasilkan rekomendasi yaitu meningkatkan kualitas informasi yang relevan, adanya edukasi kepada pengguna terkait penggunaan aplikasi, melakukan pembaharuan desain antarmuka dan informasi secara berkala, dan meningkatkan respon cepat untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh pengguna.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, BTN, Mobile Banking, EUCS, Evaluasi

## **ABSTRACT**

*The development of mobile banking technology has provided convenience for users in conducting banking transactions. One of the mobile banking applications used to conduct banking transactions is BTN Mobile Banking. To ensure that mobile banking applications can meet user needs, it is necessary to conduct an evaluation. User satisfaction evaluation has an important role in measuring the extent to which the system has met user needs. Measurement of user satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The purpose of this study is to provide a clear picture of the level of user satisfaction with the BTN Mobile Banking application and identify what aspects need to be improved to improve service quality. This research approach is quantitative with data collection through a questionnaire consisting of 19 question items then distributed to respondents. The variables measured include content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The data obtained, the results of hypothesis testing in this study show that the content, format, ease of use, and timeliness variables affect user satisfaction. However, the accuracy variable is rejected, which means that this variable has no effect on user satisfaction. Based on these results, this study produces recommendations, namely improving the quality of relevant information, educating users, and improving user satisfaction.*

*Keywords: User Satisfaction, BTN, Mobile Banking, EUCS, Evaluation*