

## ABSTRAK

Di era perkembangan yang semakin pesat, segala sesuatu yang serba modern, termasuk teknologi, telah mengalami perubahan yang signifikan sehingga mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti masyarakat, budaya, ekonomi, pendidikan, dan komersial. Kemajuan teknologi informasi memberikan dampak global pada industri perbankan, khususnya melalui *mobile banking*. Keuntungan menggunakan *mobile banking* adalah mempermudah pekerjaan, dapat menambah pengetahuan, mempersingkat waktu penggunaan, dan dapat mempengaruhi tingkat pekerjaan. Namun selain memberikan kemudahan dan keuntungan bagi masyarakat, pelayanan elektronik menjadi lahan baru bagi para pelaku kejahatan untuk melakukan tindak kriminal dengan melakukan penipuan. Di sisi lain, keberadaan layanan *mobile banking* ditujukan untuk memuaskan masyarakat pengguna jasa lembaga perbankan

Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Kepuasan Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Kemasrindo Kecamatan Kertapati Palembang). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada Masyarakat di Kelurahan Kemasrindo Kecamatan Kertapati Palembang, selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y), kemudahan penggunaan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) dan risiko (X3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

**Kata Kunci** : Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Nasabah