**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI BSB MOBILE BANKING DENGAN MODEL UNIFIED**

**THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY**

**(UTAUT) PADA UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

# ABSTRACK

This analysis aims to analyze the level of user satisfaction in using the Mobile Banking application, especially from Babel, South Sumatra, using the UTAUT method which has four independent variables, including performance expectations, commercial expectations, social influence, support conditions, and two independent variables. related variables, especially the user's interest in using behavior and voluntary nature. The population of BSB Mobile Banking users at UIN Raden Fatah Palembang is 4899 active users, so a sample of 98 people was obtained. After calculating the 10% slovin formula, BSB Mobile Banking began to be developed in 2018, based on the results of this research, it allows us to conclude the level of user satisfaction. BSB. Mobile Banking at UIN Raden Fatah Palembang, in the form of results obtained from questionnaires, shows that the level of user satisfaction reaches 70% to 80%, which means yes. satisfied with the system services provided.

**Keywords: User Satisfaction, Mobile Banking, UTAUT**

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI BSB MOBILE BANKING DENGAN MODEL UNIFIED**

**THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY**

**(UTAUT) PADA UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

# ABSTRAK

Analisis ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking khususnya dari Babel Sumatera Selatan dengan menggunakan model UTAUT yang memiliki empat variabel independen antara lain ekspektasi kinerja, ekspektasi komersial, pengaruh sosial, kondisi dukungan, serta dua variabel independen. variabel terkait, terutama minat menggunakan perilaku dan sifat sukarela pengguna. Populasi pengguna BSB Mobile Banking UIN Raden Fatah Palembang berjumlah 4899 pengguna aktif, maka diperoleh sampel sebanyak 98 orang, setelah dihitung dengan rumus slovin 10%, BSB Mobile Banking mulai dikembangkan pada tahun 2018, berdasarkan Hasil penelitian ini memungkinkan kita untuk menyimpulkan bagaimana tingkat kepuasan pengguna BSB. Mobile Banking di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang, berupa hasil yang diperoleh dari kuisioner menunjukkan tingkat kepuasan pengguna mencapai 70% hingga 80% yang berarti iya. puas dengan layanan sistem yang diberikan.

**KataKunci: Kepuasan Pengguna, Mobile Banking,UTAUT**