

ABSTRAK

Pertumbuhan pengguna internet saat ini dianggap sebagai potensi berkembangnya transaksi digital di Indonesia. Kehadiran smartphone yang membantu perusahaan terutama perbankan dalam mengembangkan program-program perbankan seiring dengan perkembangan yang ada ditengah kehidupan masyarakat. Beberapa tahun terakhir *mobile banking* telah begitu populer dikalangan publik karena *mobile banking* mampu memberi layanan yang menawarkan beberapa keuntungan bagi nasabah yakni menghemat waktu, memudahkan, kenyamanan dan mobilitas. Hal ini mendorong perusahaan perbankan untuk menganalisis apakah taraf pelayanan dalam suatu aplikasi *mobile banking* syariah sejauh ini memberikan kepuasan terhadap penggunanya. Perkembangan *mobile banking* syariah di kota Semarang cukup potensial. Hal ini menurut badan pusat statistik kota Semarang menyatakan bahwa jumlah penduduk muslim kota Semarang di tahun 2020 mencapai 1.470.442 orang, yang mana seharusnya pertumbuhan penggunaan perbankan syariah diprediksi meningkat. Akan tetapi besarnya potensi tersebut tidak sebanding dengan kualitas *mobile banking* perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* perbankan syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat analisis SmartPLS 3. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan 100 sampel masyarakat di kota Semarang. Hasil penelitian menyatakan bahwa kemudahan dan layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), sedangkan keamanan dan kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: *Mobile banking*, kemudahan, keamanan, kualitas Layanan, kepercayaan, *customer satisfaction*