

ABSTRAK

Perbankan digital syariah semakin berkembang, salah satunya melalui layanan *mobile banking*. Namun, aplikasi BTN Syariah *Mobile* masih menghadapi kendala, baik dari sisi fitur maupun kenyamanan penggunaan, yang berimplikasi pada kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan mengacu pada kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan pada persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan, serta menambahkan variabel eksternal berupa karakteristik individu dan religiusitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 110 responden nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Semarang. Instrumen berupa kuesioner dengan skala Likert, sedangkan analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, karakteristik individu (usia dan pendidikan), serta religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah dan bermanfaat aplikasi BTN Syariah *Mobile* digunakan, semakin sesuai karakteristik individu nasabah (ditinjau dari usia dan tingkat pendidikan), serta semakin tinggi tingkat religiusitas mereka, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* tersebut.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model*, Karakteristik Individu, Religiusitas, Kepuasan Nasabah.