

**PENGARUH KEPUASAN, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN  
TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BANK  
SYARIAH (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Hera Donna Violetta**

**NIM. 2000032086**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana  
Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam  
Universitas Ahmad Dahlan.

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA  
2024**

**THE EFFECTS OF SATISFACTION, SECURITY AND SERVICE  
FEATURES ON MOBILE BANKING USAGE IN ISLAMIC BANK  
(A CASE STUDY IN BANK SYARIAH INDONESIA)**

**THESIS**



**By :**

**Hera Donna Violleta**

**Student ID. 2000032086**

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic  
Studies of Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement  
for obtaining the Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PENYEKAT**



**NOTA DINAS**

Drs.Priyono Puji  
Prasetyo,  
M.Si.Akt  
Pembimbing skripsi  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan  
munaqasyah  
Lamp. : 3 eks

Kepada  
Yth. Kaprodi Perbankan  
Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
di  
Yogyakarta

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Hera Donna Violeta  
NIM : 2000032086  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan, Keamanan Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Yogyakarta, 13 Mei 2024

Pembimbing



Drs. Priyono Puji Prasetyo, M.Si, Akt

NIP. 196709172005011001

## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hera Donna Violeta  
NIM : 2000032086  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 17 Mei 2024



Hera Donna Violeta  
NIM. 2000032086





# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/84/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Kepuasan Kemanan Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia)

Nama : Hera Donna Violleta

NIM : 2000032086

Telah diujikan pada tanggal : 17/05/2024

Nilai Ujian : A/80

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui



Dekan  
Fakultas Agama Islam  
Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.  
NIPM 19900720201601111133468

Yogyakarta, 07 Juni 2024

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.  
NIPM 198603162016101110889835

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Pengaruh Kepuasan, Keamanan Dan Fitur Layanan  
Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah  
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia)

Nama : Hera Donna Violeta

NIM : 2000032086

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Drs. Priyono Puji Prasetyo, M.Si. Akt (.....)  
NIPM. 196709172005011001

Penguji I : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc (.....)  
NIPM. 199106152017091111058378

Penguji II : Dr. Riduwan, M.Ag. (.....)  
NIPM. 197601282016101110973080

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 17 Mei 2024

Waktu : Jum'at / 17 Mei 2024

Nilai : A/80

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~ / Lulus dengan perbaikan / ~~Tidak lulus~~

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hera Donna Violeta  
NIM : 2000032086  
Email : [hera2000032086@webmail.uad.ac.id](mailto:hera2000032086@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah  
Judul tugas akhir : Pengaruh Kepuasan, Keamanan Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftarPustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 17 Mei 2024



Hera Donna Violeta

NIM. 2000032086



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hera Donna Violeta

NIM : 2000032086

Email : [hera2000032086@webmail.uad.ac.id](mailto:hera2000032086@webmail.uad.ac.id)

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kepuasan, Keamanan Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia)

Dengan ini menyerahkan hak *Sepenuhnya* kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya saya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Mengetahui,

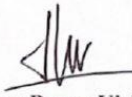
Yogyakarta, 17 Mei 2024

Pembimbing



**Drs. Priyono Puji Prasetyo, M.Si. Akt**

NIPM. 196709172005011001



**Hera Donna Violeta**

NIM. 2000032086

## MOTTO

"Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar."

-QS Ar-Ruum: 60

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi bergelombang-gelombang itu yang nanti bisa kita ceritakan.”

(Boy Chandra)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji hanya bagi Allah, Tuhan semesta alam. Dengan penuh syukur, saya mengucapkan terima kasih atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul, “Pengaruh Kepuasan, Keamanan Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia)”, dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Ahmad Dahlan.

1. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, dan nikmat karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
2. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, kedua orang tua yang senantiasa memberi dukungan semangat, motivasi tiada henti dan doa yang diberikan selama ini.
3. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Drs. Priyono Puji Prasetyo, M.Si., Akt yang telah membimbing tanpa pamrih dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E., yang telah membimbing selama 4 tahun saya berkuliah di Prodi Perbankan Syariah UAD.
5. Seluruh Dosen Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu kepada saya sehingga saya dapat berdiri sampai saat ini, semoga ilmu yang Bapak/Ibu berikan menjadi manfaat untuk saya.

6. Almamater Universitas Ahmad Dahlan, yang telah menerima saya apa adanya untuk menimba ilmu dan memberikan kesempatan kepada saya untuk berproses di dalamnya.
7. Teman seperjuangan saya Vinanda, Intan, Octi yang menjadi saksi perjuangan saya selama perkuliahan dan dengan ikhlas membantu saya dalam keadaan susah.
8. Sahabat-sahabat saya Anisa Febriana, Rya Angelica Putri yang selalu menjadi tempat keluh kesah selama ini menemani disaat saya membutuhkan.
9. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Şalawat dan salam selalu tercurah kepada uswah hasanah, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi' at, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah Islam. Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr., Arif Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku kaprodi Perbankan Syariah Universitas Ahmad Dahlan.
4. Bapak Drs. Priyono Puji Prasetyo, M.Si. Akt. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E. selaku dosen pembimbing akademik.
6. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

“Jazā kumullahu Khairan Kaşīran

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT .....	iii
NOTA DINAS .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	xvii
MOTTO .....	xix
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	xx
KATA PENGANTAR.....	xxii
DAFTAR ISI .....	xxiii
DAFTAR TABEL.....	xxv
DAFTAR GAMBAR .....	xxvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxvii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xxviii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRAC</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah .....	5
C.Tujuan Penelitian.....	6
D.Manfaat Penelitian.....	6
E.Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A.Landasan Teori .....	8
B.Penelitian Terdahulu .....	17
C.Kerangka Pemikiran .....	21
D.Hipotesis .....	22

BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel.....	24
D. Variabel Penelitian.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Uji Instrumen Penelitian.....	27
G. Analisis Regresi Berganda.....	29
H. Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
B. Hasil Penelitian.....	32
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. KESIMPULAN.....	51
B. SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	78

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 3.1 Variabel Operasional .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4. 3 Jenis Pekerjaan Responden.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4. 4 Lama Penggunaan Responden .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Layanan .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Mobile Banking.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Berganda .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4. 14 Hasil Uji T .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4. 15 Hasil Uji F .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....</b>	<b>46</b>



## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1. 1 Penggunaan teknologi internet di Indonesia .....</b>	<b>2</b>
---	----------

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian .....	57
Lampiran 2 : Tabulasi Data .....	62
Lampiran 3: Karakteristik Responden.....	68
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas .....	73
Lampiran 6 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
Lampiran 7 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	74
Lampiran 8 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	74
Lampiran 9 : Hasil Uji T ( Parsial).....	74
Lampiran 10 : Hasil Uji F ( Simultan) .....	75
Lampiran 11 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	75
Lampiran 12 : SK Pembimbing Skripsi .....	76
Lampiran 13 : Fitur Layanan BSI Mobile .....	

81

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

## 2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap



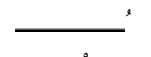
نَزَّلَ	Ditulis	<i>Nazzala</i>
تَبَّتْ	Ditulis	<i>Tabbat</i>

## 3. Tā mārbutah di Akhir Kata

الْمَدِينَةُ	Ditulis	<i>al-madīnah</i>
الْمُنَوَّرَةُ	Ditulis	<i>al-munawwarah</i>



#### 4. Vocal Pendek

 كَتَبَ	<i>Fathah</i>	Ditulis	<i>a</i> <i>kataba</i>
 سُنِيَ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>i</i> <i>suila</i>
 يَذْهَبُ	<i>Ḍammah</i>	Ditulis	<i>u</i> <i>yadzhabu</i>

#### 5. Vocal Panjang

Fathah + alif قَالَ	Ditulis	<i>ā</i> <i>qāla</i>
Kasrah + ya' mati قِيلَ	Ditulis	<i>ī</i> <i>qīla</i>
Ḍammah + wawu mati يَقُولُ	Ditulis	<i>ū</i> <i>yaqūlu</i>

#### 6. Vocal Rangkap

Fathah + ya' mati كَيْفَ	Ditulis	<i>ai</i> <i>kaifa</i>
Fathah + wawu mati حَوْلَ	Ditulis	<i>au</i> <i>haua</i>

**7. Vocal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof**

تَأْخُذُ	Ditulis	<i>ta 'khudzu</i>
فَأِنْ	Ditulis	<i>fa 'in</i>
عَأَنْتُمْ	Ditulis	<i>a 'antum</i>

**8. Kata Sandang Alif + Lam**

Diikuti huruf Qomariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

الْقَلَمُ	Ditulis	<i>al-qalamu</i>
الْجَلَالُ	Ditulis	<i>al-jalālu</i>
الرَّجُلُ	Ditulis	<i>ar-rajulu</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-syamsu</i>

**9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat Ditulis menurut penulisannya.**

وَإِنَّ اللَّهَ	Ditulis	<i>wa innallāha</i>
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا	Ditulis	<i>bismillāhi majrehā</i>

## ABSTRAK

Pada era digital saat ini kemajuan teknologi yang memunculkan *mobile banking* adalah peluang bisnis yang menjanjikan karena *mobile banking* memberikan kemudahan bagi semua pihak, kemajuan dalam teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet telah menciptakan aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan, keamanan dan fitur layanan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari sumber buku, jurnal ilmiah, sumber internet dan sumber lain yang mendukung penelitian, sedangkan data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden menggunakan skala likert.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* dengan nilai signifikansi sebesar  $0,935 > 0,05$ . Variabel keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dan variabel fitur layanan juga parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . Secara simultan kepuasan, keamanan dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan uji koefisien determinan pengaruh yang diberikan oleh kombinasi variabel kepuasan, keamanan dan fitur layanan adalah sebesar 45,0%, sedangkan sisanya 55,0% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

**Kata kunci :** *Kemudahan, Keamanan, Fitur Layanan, Mobile banking*

## ***ABSTRACT***

In today's digital era, technological advancements that produce mobile banking are promising business opportunities because mobile banking provides convenience to users. Progress in information, telecommunication, and internet technology has created an electronic-based business application.

The present study analyzes the effects of satisfaction, security, and service features on mobile banking usage. The research method was quantitative method with a descriptive approach. The sampling technique was accidental sampling. The present study used secondary data from books, scientific journals, online sources, and other supporting sources. In contrast, the primary data was obtained by distributing a questionnaire to 100 respondents using the Likert scale.

The research result showed that satisfaction didn't have a positive and significant partial effect on mobile banking usage, with a significance value of  $0.935 > 0.05$ . Security had a positive and significant partial impact on mobile banking usage with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Service features also had a positive and significant partial effect on mobile banking usage, with a significance value of  $0.003 < 0.05$ . Simultaneously, satisfaction, security, and service features had a positive and significant impact with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Based on the determinant coefficient test, the effect of the combination of satisfaction, security, and service features was 45.0%. In comparison, the remaining 55.0% was explained by other variables outside the study's scope.

**Keywords:** Convenience, Security, Service Feature, Mobile banking, Islamic Banking.