

RINGKASAN

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia telah mendorong adopsi digital dalam berbagai sektor, termasuk perbankan, dengan meningkatnya penggunaan layanan mobile banking. Salah satu bank yang telah memberikan layanan mobile banking pada pelanggannya adalah Bank 9 Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, and *timeliness* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi Bank Jambi *Mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dalam model ini menekankan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan menilai variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, and *timeliness*. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi Bank Jambi mobile yang berlokasi di kota Jambi dan sekitarnya. Penelitian ini dalam pengambilan datanya menggunakan metode *nonprobability sampling*, *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu, kriteria yang dipakai dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank 9 Jambi yang berdomisili di Kota Jambi dan sekitarnya, nasabah yang sudah memiliki aplikasi Bank Jambi *Mobile* dan menggunakan Aplikasi Bank Jambi *Mobile* minimal 3 kali dalam seminggu.

Adapun sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 108 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian ini dilihat secara keseluruhan dari 5 hipotesis, dari 5 hipotesis tersebut didapatkan didapatkan 2 variabel yaitu *Content*, dan *Ease Of Use* yang hipotesisnya diterima, sedangkan variabel *Format*, *Accuracy* dan, *Timeliness* ditolak.