

***ANALYSIS OF KEY FACTORS OF USER SATISFACTION OF MOBILE  
BANKING SYSTEM IN GENERATION Z***

**By Tarishah Kusumawardani**

***ABSTRACT***

*This research aims to identify and analyze the effect of service features, ease, and trust in the satisfaction of mobile banking system users, especially among Generation Z. This research is a quantitative study that uses primary data with questionnaires and likert scales as measuring tools. This research uses Generation Z with a 17-27 age range that uses mobile banking applications as samples. Determination of samples using non-probability sampling methods, especially through the application of accidental sampling techniques. The sample obtained in this study totaled 100 respondents. Data analysis using SmartPLS with the Structural Equation Model (SEM) method. The test results showed that service features and ease had a positive and significant effect on the satisfaction of mobile banking system users in Generation Z. However, trust has no significant effect on the satisfaction of mobile banking system users in Generation Z.*

***Keywords:*** *User Satisfaction, Service Features, Ease of Use, and Trust.*

# **ANALISIS FAKTOR KUNCI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z**

**Oleh Tarishah Kusumawardani**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking* khususnya di kalangan Generasi Z. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dengan kuesioner dan skala *likert* sebagai alat ukurnya. Penelitian ini menggunakan Generasi Z dengan rentang usia 17-27 tahun yang menggunakan aplikasi *mobile banking* sebagai sampel. Penentuan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, khususnya melalui penerapan teknik *accidental sampling*. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis data menggunakan SmartPLS dengan metode *Structural Equation Model* (SEM). Hasil pengujian menunjukkan bahwa fitur layanan dan kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking* pada Generasi Z. Namun, kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking* pada Generasi Z.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, Fitur Layanan, Kemudahan, dan Kepercayaan.