

## ABSTRAK

Dengan pesatnya perkembangan pada sektor *e-commerce*, internet, dan perbankan, nasabah didorong untuk menggunakan perbankan *online*. Oleh karena itu, perkembangan dan kemudahan akses layanan perbankan, serta kepuasan nasabah merupakan sebuah pencapaian yang cukup signifikan dari sistem perbankan baru di dunia. Salah satunya Bank BJB, mereka menciptakan sebuah *mobile banking* yang dapat memudahkan nasabahnya bertransaksi *online*.

Tujuan dari penelitian ini guna untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *cloud services*, keamanan, *e-learning*, dan kualitas pelayanan dalam penggunaan BJB Digi terhadap kepuasan nasabah Bank BJB. Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian deskriptif dengan metodologi kuantitatif.

Strategi penelitian yang dilakukan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Unit analisis yang digunakan adalah individu dengan jumlah 400 sampel. Data yang telah didapatkan melalui kuesioner selanjutnya diolah menggunakan regresi linier sederhana dengan *software* SPSS versi 28 *for windows*. Data diolah dengan melakukan beberapa pengujian yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas (Uji Kolmogorov-Smirnov), Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Hipotesis (Uji T) serta Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna atau nasabah. Sedangkan untuk persepsi responden didapatkan hasil yaitu variabel *cloud service* masuk ke dalam kategori baik dengan persentase 82,81%, variabel *security* masuk ke dalam kategori baik dengan persentase 83,57%, variabel *e-learning users* masuk ke dalam kategori baik dengan persentase 81,86%, variabel kualitas layanan masuk ke dalam kategori baik dengan persentase 79,13%, dan variabel kepuasan nasabah masuk ke dalam kategori sangat baik dengan persentase 85,56%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *cloud service*, keamanan sistem, *e-learning* dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah atau pengguna *mobile banking* BJB Digi. Namun masih terdapat 52,5% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga disarankan penelitian lain dapat menggunakan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti kemudahan penggunaan, *design userinterface*, dan lainnya. Disarankan agar penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan pandangan orang-orang yang belum menggunakan layanan internet sehingga kita dapat mencoba memotivasi mereka untuk menggunakan dan membangun kepercayaan terhadap sistem *mobile banking*.

**Kata kunci** : *mobile banking*, *cloud service*, keamanan, *e-learning*, kualitas layanan, kepuasan nasabah