

ABSTRAK

Aplikasi *mobile banking (m-banking)* kini menjadi elemen penting bagi bank dalam mempertahankan daya saing. Namun, sektor keuangan sangat rentan terhadap serangan siber, menjadikannya salah satu target utama. Bank daerah, dengan cakupan operasional terbatas, menghadapi tantangan dalam pengelolaan aplikasi m-banking, yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Selain kualitas sistem dan kemudahan penggunaan, perhatian terhadap keamanan data pribadi juga krusial, sesuai regulasi yang berlaku. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh *service quality (information quality, system quality, interface design quality)*, *usability (usefulness dan ease of use)*, dan *security of personal data* terhadap *customer satisfaction* pada aplikasi Bank Jambi Mobile. Dengan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan dari 160 responden dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan SEM-PLS. Hasil menunjukkan bahwa *ease of use* menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, diikuti oleh *information quality*, *interface design quality*, dan *usefulness*. Sebaliknya, *system quality* dan *security of personal data* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa pengguna lebih mengutamakan aspek interaktif dan kemudahan dibandingkan kinerja teknis atau persepsi keamanan. Studi ini memberi panduan praktis bagi bank daerah dalam mengembangkan aplikasi yang sesuai dengan preferensi pengguna.

Kata Kunci: Mobile banking, Kualitas layanan, Kegunaan, Keamanan data pribadi, Kepuasan pengguna