

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI Digital Banking (MBanking) pada nasabah BSI Cabang Kota Lhokseumawe. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan yang menuntut layanan yang cepat, efisien, dan mudah digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 responden yang merupakan pengguna aktif BSI M-Banking. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu kemudahan penggunaan dan fitur layanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kemudahan penggunaan maupun fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin lengkap fitur yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap BSI Banking. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BSI dalam mengembangkan inovasi layanan berbasis digital. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut (kemudahan penggunaan dan fitur layanan) merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna BSI M-Banking.

Saran yang diberikan kepada pihak BSI adalah agar terus meningkatkan keandalan teknis aplikasi, memperluas fitur layanan yang relevan dengan kebutuhan nasabah, serta memastikan aplikasi mudah diakses dan digunakan oleh semua segmen pengguna. Dengan demikian, BSI dapat meningkatkan loyalitas nasabah serta bersaing secara efektif di era digital.

Kata Kunci : *Kemudahan penggunaan, fitur layanan, kepuasan pengguna*