

## ABSTRAK

Annisa Nanda Putri. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur terhadap Kepuasan Pengguna Mobil Banking BRI dengan Minat Penggunaan Berkelanjutan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Pengguna Mobile banking BRI)*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA.

**Kata kunci:** *Kualitas layanan, Fitur, Kepuasan, Minat penggunaan berkelanjutan.*

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menghadirkan sebuah aplikasi perbankan bernama BRI *Mobile* (BRIMo). Penggunaan aplikasi *Mobile Banking* juga mengalami berbagai kendala diantaranya yaitu kualitas dari layanan yang disediakan di dalam aplikasi serta terkait dengan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan dari para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan dengan kepuasan Pengguna sebagai variabel intervening pada mahasiswa pengguna *Mobile Banking* BRI di Universitas Muhammadiyah Metro.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, fitur, kepuasan dan minat penggunaan berkelanjutan. Populasi dan sampel penelitian adalah mahasiswa prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Angkatan 2018 dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 68 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan *Path Analysis* dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, fitur dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Kepuasan tidak terlalu signifikan meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan dan fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan.