

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kegagalan layanan *mobile banking* berupa kegagalan informasi, kegagalan layanan, kegagalan sistem dan kegagalan fungsional terhadap perilaku penggunaan nasabah bank dengan variabel mediasi kepuasan pengguna pada generasi Z.

Dalam menguji aspek-aspek pada kegagalan layanan *mobile banking*, penulis menggunakan objek penelitian berupa layanan *mobile banking* yang ada di negara Indonesia. Sementara responden dari penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang berusia di 17-26 tahun. Terdapat 235 responden yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis oleh penulis. Data-data tersebut diperoleh menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif serta melalui metode *non probability sampling* dan *purposive sampling*. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan analisis koefisien jalur menggunakan metode *bootstrapping* melalui pengoperasian *software* SmartPLS 4.0.

Penelitian ini menemukan bahwa kegagalan sistem dan kegagalan fungsional memiliki pengaruh negatif dan signifikan pada penggunaan layanan *mobile banking*. Sedangkan kegagalan informasi tidak memiliki pengaruh negatif yang signifikan pada penggunaan layanan *mobile banking*. Penggunaan layanan *mobile banking* memiliki pengaruh positif yang signifikan pada keterlibatan pengguna dan kepuasan pengguna. Terakhir, kepuasan pengguna memediasi hubungan pengaruh penggunaan layanan *mobile banking* dan keterlibatan pengguna.

Kata kunci: Kegagalan Layanan Mobile Banking, Layanan Mobile Banking, Keterlibatan Pengguna, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of mobile banking service failures in the form of information failures, service failures, system failures and functional failures on the usage behavior of bank customers with the mediating variable of user satisfaction in generation Z.

In examining aspects of mobile banking service failure, the authors use the object of research in the form of mobile banking services in Indonesia. While the respondents of this study are Indonesian people aged 17-26 years. There were 235 respondents who were collected and analyzed by the author. These data were obtained using a survey method with a quantitative approach as well as through non-probability sampling and purposive sampling methods. Testing the hypothesis in this study was carried out by analyzing the path coefficient using the bootstrapping method through the operation of the SmartPLS software 4.0.

This study found that system failure and functional failure have a negative and significant effect on the use of mobile banking services. Meanwhile, information failure does not have a significant negative effect on the use of mobile banking services. The use of mobile banking services has a significant positive effect on user engagement and user satisfaction. Lastly, the relationship mediates user satisfaction and influences mobile banking usage and user engagement.

Keywords: Mobile Banking Service Failure, Mobile Banking Service, User Engagement, User Satisfaction