

## Intisari

Perbankan seluler telah menjadi salah satu inovasi strategis dalam transformasi sektor perbankan. Adopsi layanan ini yang terus meningkat menegaskan pentingnya pemahaman terhadap pengalaman pengguna. Penelitian ini menganalisis pengaruh dimensi-dimensi yang dimodifikasi dari SERVQUAL, yakni desain antarmuka, kualitas sistem, dan jaminan keamanan terhadap kualitas layanan dan perilaku penggunaan perbankan seluler. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan metode PLS-SEM untuk menganalisis sampel 250 responden dari survei daring. Hasil penelitian menunjukkan desain antarmuka berpengaruh positif terhadap kualitas sistem, jaminan keamanan, dan kualitas layanan. Kualitas sistem juga berpengaruh positif terhadap jaminan keamanan dan kualitas layanan. Selain itu, jaminan keamanan terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Terakhir, kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan perbankan seluler. Temuan ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai adaptasi SERVQUAL dalam konteks perbankan seluler, serta memberikan implikasi praktis bagi pengembang aplikasi dan institusi perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan guna mendorong penggunaan dan keterlibatan pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, desain antarmuka, kualitas sistem, jaminan keamanan, perilaku penggunaan, perbankan seluler.

## **Abstract**

*Mobile banking has become one of the strategic innovations in the transformation of the banking sector. The continuous growth in the adoption of this service highlights the importance of understanding the user experience. This study analyzes the influence of modified SERVQUAL dimensions, namely interface design, system quality, and security assurance, on service quality and mobile banking usage behavior. This research is quantitative in nature and employs the PLS-SEM method to analyze a sample of 250 respondents collected through an online survey. The results indicate that interface design has a positive effect on system quality, security assurance, and service quality. System quality also has a positive effect on security assurance and service quality. Furthermore, security assurance is proven to have a positive effect on service quality. Finally, service quality has been proven to have a positive influence on mobile banking usage behavior. These findings are expected to enrich the literature on SERVQUAL adaptation in the context of mobile banking, as well as provide practical implications for application developers and banking institutions in improving service quality to encourage customer usage and engagement.*

**Keywords:** *Service quality, interface design, system quality, security assurance, usage behavior, mobile banking.*