

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi berkembang pesat. Produk dari perkembangan yang pesat ini adalah internet yang saat ini sangat sering digunakan oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Pesatnya pertumbuhan teknologi yang didukung oleh infrastruktur yang tepat. Aplikasi Perbankan seperti Halo BCA merupakan salah satu bentuk teknologi yang memungkinkan untuk berkomunikasi antara *Customer Service* Bank BCA dengan nasabahnya tanpa halangan jarak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motif penggunaan aplikasi HaloBCA terhadap kepuasan pengguna. Dalam teori *Maslow's Hierarchy of needs*, yang didukung juga dengan teori motif menurut McQuail yaitu motif informasi, motif identitas pribadi, motif integritas dan interaksi social, serta motif hiburan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatif, teknik pengumpulan datanya menggunakan instrumen survei dan kuesioner dengan jumlah sampel sejumlah 100 responden. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut maka peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana. Pengolahan data kuesioner dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS. Berdasarkan hasil regresi linier sederhana untuk penelitian ini diperoleh nilai koefisien regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah  $Y=10,174+0,827X$  dan 77,3 % untuk hasil koefisien determinasi. Artinya, terdapat pengaruh antara motif penggunaan aplikasi HaloBCA terhadap kepuasan pengguna sisanya sebesar 22,7% dipengaruhi oleh indikator lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: *motif, kepuasan, aplikasi halo BCA*