

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis perbankan dengan adanya pertumbuhan teknologi informasi, pihak bank menyediakan layanan yang mempermudah nasabah untuk proses transaksi dengan meluncurkan layanan *M-banking* atau yang lebih dikenal dengan *Mobile banking*. MyBCA sebagai lini depan solusi digital dari PT Bank Central Asia Tbk, dirancang untuk menjadi jawaban atas kebutuhan transaksi nasabah dalam mengikuti gaya hidup dan tren digital saat ini, terutama untuk nasabah yang memilih *banking from home*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *mobile banking service failure* terhadap *use of m-banking* dan kaitan kepada *user satisfaction towards m-banking* pada MyBCA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna M-Banking MyBCA dengan jumlah sample 390 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

Penelitian ini menggunakan bantuan *software* SMART PLS ver 3.1 dalam pengolahan data. Hasil dari penelitian ini yaitu *functional failure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use of m-banking*. *System failure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use of m-banking*. *Information failure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use of m-banking*. *Service failure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use of m-banking*. Dan *use of m-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use satisfaction toward m-banking*.

Kata Kunci : *Functional Failure, System Failure, Information Failure, Service Failure, Use Of M-Banking, Use Satisfaction Toward M-Banking.*