

ABSTRAK

Kepuasan nasabah lantas menjadi prioritas utama dalam perbankan digital dan merupakan bagian penting dalam kesuksesan perbankan digital. Dimana konsep perbankan digital mengurangi jumlah cabang dan mengoptimalkan layanan. Bank Jago adalah perusahaan perbankan digital yang awalnya merupakan bank tradisional. Adopsi Bank Jago terhadap perbankan digital tidak hanya sebatas mengubah produk tradisional menjadi produk digital atau memindahkan layanan cabang ke ponsel, tetapi juga memperkenalkan *cloud based technology* dengan biaya operasional yang jauh lebih efisien dan daya saing pasar yang lebih besar. Tetapi, nasabah aplikasi Bank Jago masih banyak mengalami keluhan yang berdampak negatif terhadap kepuasan penggunaannya. Dengan tujuannya adalah untuk memahami hingga berapa besar kepuasan penggunaannya bersumberkan dari pengalaman pengguna aplikasi Jago pada pendekatan ISSM (Delone Mclean 2003). Populasi penelitian ini terlibat pada pengguna aplikasi Jago sebagai nasabah berdasarkan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Sedangkan pendekatan PLS – SEM digunakan untuk analisis data menggunakan bantuan alat SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *system quality*, *information quality* dan *system use* memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction*, sedangkan *service quality* tidak. Dari 8 hipotesis yang diajukan, terdapat 1 hubungan ditolak yaitu hubungan *service quality* terhadap *system use*. Sedangkan 7 hubungan lainnya diterima.

Kata Kunci : Bank Digital, Nababah, *User-Satisfaction*