

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital, khususnya di sektor keuangan, mendorong transformasi layanan perbankan menjadi lebih modern dan efisien. Salah satu bentuk inovasi teknologi finansial (fintech) adalah layanan mobile banking, termasuk aplikasi Mobile Bank SumselBabel yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi finansial teknologi dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile Bank SumselBabel terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi fintech dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan pentingnya pengembangan teknologi dan peningkatan kualitas layanan digital dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Inovasi *Fintech*, *Mobile Banking*, Kemudahan Pengguna, Kepuasan Nasabah, Bank Sumsel Babel.

ABSTRACT

The development of digital technology, particularly in the financial sector, is driving the transformation of banking services to become more modern and efficient. One form of financial technology (fintech) innovation is mobile banking services, including the Mobile Bank SumselBabel application offered by Bank Sumsel Babel. This study aims to analyze the influence of financial technology innovation and the ease of use of the Mobile Bank SumselBabel application on customer satisfaction at Bank Sumsel Babel's Captain A. Rivai Main Branch. The research method used a quantitative approach, with data collection using questionnaires distributed to 96 respondents. Data analysis used multiple linear regression to test the effect of independent variables on the dependent variable. The results show that fintech innovation and ease of use have a positive and significant influence, both partially and simultaneously, on customer satisfaction. This finding indicates the importance of technological development and improving the quality of digital services in maintaining and enhancing customer satisfaction.

Keywords: Fintech Innovation, Mobile Banking, Ease of Use, Customer Satisfaction, Bank Sumsel Babel.