

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MOBILE BANKING BCA (STUDI PADA MAHASISWA UISI
PELAKU *ONLINE SHOP*)**

Nama Mahasiswa : Eka Nur Fadilah
NIM : 1011510221
Pembimbing : Nur Elisa Faizaty, S.E., M.Si.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BCA. Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UISI pelaku *online shop* yang menggunakan *mobile banking* BCA. Untuk menentukan besarnya sampel yaitu dengan menggunakan teori Roscoe dengan pendekatan jumlah variabel dan diperoleh sampel sebanyak 55 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa uji simultan variabel kemudahan penggunaan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BCA. Namun, setelah di uji secara parsial variabel keamanan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BCA. Dalam penelitian ini mampu menjelaskan variasi penggunaan *mobile banking* sebesar 81.8% sedangkan yang lain merupakan faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Kata kunci : keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kepuasan

**INFLUENCE OF EASE OF USE, SECURITY AND TRUST IN
THE SATISFACTION OF BCA *MOBILE BANKING* USERS
(STUDY OF UISI STUDENTS IN THE *ONLINE SHOP*)**

Name of Student : Eka Nur Fadilah
Student Indentity Number : 1011510221
Supervisor : Nur Elisa Faizaty, S.E., M.Si.

ABSTRACT

The purpose of this research to know the effect of ease of use, security, and trust in the satisfaction of BCA mobile banking. This type of research is associative with a quantitative approach. The population in this study was UISI students who are online shop shopper who use BCA mobile banking. To determine the sample size that is by using Roscoe's theory with the approach of the number of variables and obtained a sample of 55 respondents. The sampling technique used was purposive sampling technique. The test results show that the simultaneous test of the variables of ease of use, security and trust have an effect on the satisfaction of BCA mobile banking users together. However, after being partially tested the security and trust variables did not significantly influence the satisfaction of BCA mobile banking users. In this study, it was able to explain the variation of mobile banking usage by 81.8% while the others were other factors not included in this research model.

Keywords : *security, ease of use, trust and satisfaction*