

## ABSTRAK

**NADILLA TRI ANGGRAINI (7193510009). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Sumut Mobile* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Menggunakan Aplikasi *Sumut Mobile* (Studi Pada Bank Sumut Kantor Pusat Medan).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kepercayaan nasabah dan kemudahan penggunaan aplikasi *Sumut Mobile* terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan aplikasi *Sumut Mobile* (studi pada bank sumut kantor pusat Medan). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank sumut yang sudah pernah menggunakan dan bertransaksi melalui aplikasi sumut mobile. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan studi pustaka. Menggunakan teknik analisis data model regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis uji t dan uji f serta koefisien determinasi. Pengolahan data menggunakan *SPSS 22.0 for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan sumut mobile. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan sumut mobile. Kepercayaan nasabah dan kemudahan penggunaan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi ulang. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dan kemudahan penggunaan mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap minat bertransaksi ulang sementara sisanya ditentukan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian ini.

**Kata Kunci : Kepercayaan Nasabah, Kemudahan Penggunaan dan Minat Bertransaksi Ulang**



## ABSTRACT

**NADILLA TRI ANGGRAINI (7193510009). The Effect of Customer Trust and Ease of Use of the Sumut Mobile Application on Interest in Re-transacting Using the Sumut Mobile Application (Study at Bank Sumut Medan Head Office).**

This study aims to determine the effect between customer trust and ease of use of the Sumut Mobile application on interest in re-transacting using the Sumut Mobile application (study at bank sumut Medan headquarters). The population in this study are Sumut Bank customers who have used and transacted through the Sumut Mobile application. The sampling technique used was purposive sampling with a sample of 100 respondents. The data collection techniques used are questionnaires and literature studies. Using multiple linear regression model data analysis techniques with t test and f test hypothesis testing and the coefficient of determination. Data processing using SPSS 22.0 for windows. The results of this study indicate that customer trust has a positive and significant effect on interest in re-transactions using sumut mobile. Ease of use has a positive and significant effect on interest in re-transactions using sumut mobile. Customer trust and ease of use simultaneously have a positive and significant effect on interest in re-transactions. The coefficient of determination test shows that customer trust and ease of use are able to explain their influence on re-transaction interest while the rest is determined by other variables outside this research model.

***Keywords: Customer Trust, Ease of Use and Repeat Transaction Interest.***

