

ABSTRAK

Nurazizah, NIM 7213510052 “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara”. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan Tahun 2025

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI pengguna mobile banking BSI. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi dan angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah model regresi linear berganda dan pengujian hipotesis uji t, uji F, dan koefisien determinasi yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan asumsi klasik, penelitian ini menggunakan SPSS 22.0 for windows untuk mengolah data tersebut.

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis adjusted R square menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan dari analisis tersebut bahwa kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah.

Kata kunci : *persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah*

ABSTRACT

Nurazizah, NIM 7213510052 "The Effect of Perceived Ease of Use and Customer Trust on Customer Satisfaction of BSI Mobile Banking Users, Aek Kanopan, North Labuhanbatu". Thesis, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Medan, 2025

This study aims to determine and explain the effect of Perceived Ease of Use and Customer Trust on Customer Satisfaction of BSI Mobile Banking Users, Aek Kanopan, North Labuhanbatu. The population in this study were BSI customers who used BSI mobile banking. The sampling technique used was purposive sampling with a sample of 100 respondents. The technique used for data collection in this study was using observation and questionnaires. The data analysis technique used was a multiple linear regression model and hypothesis testing of the t-test, F-test, and coefficient of determination, which previously the data had been tested using validity tests, reliability tests and classical assumptions, this study used SPSS 22.0 for windows to process the data.

Based on the hypothesis test, it shows that the perception of ease has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer trust has an effect on customer satisfaction. The results of the adjusted R square analysis state that the perception ease of use and customer trust together affect customer satisfaction. It can be concluded from the analysis that customer satisfaction of BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara mobile banking users is influenced by the perception of ease of use and customer trust.

Keywords: *perception ease of use, customer trust, customer satisfaction*