

## ABSTRAK

**Noor Aida.** 2023, *Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

**Kata Kunci:** Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan masyarakat Kecamatan Sungai Pandan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan dari *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Untuk mengetahui apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan dari *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

Penelitian ini juga merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode kuantitatif. Data dari penelitian ini dikumpulkan dengan teknik angket atau kuesioner dengan skala likert. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling*, kemudian dilakukan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* tidak berpengaruh secara parsial, dan untuk variabel kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* berpengaruh secara parsial. Hasilnya dalam pengujian simultan (F) menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan, dan kepercayaan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 50,3% dari variabel kepuasan pengguna *mobile banking* dapat dideskripsikan oleh faktor kemudahan, keamanan, dan kepercayaan. Sementara 49,7% bisa mendapatkan pengaruh dari berbagai faktor lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini.