

## ABSTRAK

**Dewi Mulyati, 2023.** *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Kantor Cabang Tanjung)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing: Elida Mahriani, S. E. I., M.M.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, Kepercayaan, Kemudahan, Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*.

Perkembangan teknologi perbankan menghadirkan layanan berbasis teknologi yaitu layanan *mobile banking*. *Mobile banking* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank/ATM, namun layanan *mobile banking* juga mempunyai risiko yang merugikan nasabahnya dan juga pihak bank.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel 100 responden.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung). Dengan rumusan masalah dilihat secara Parsial dan Simultan.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Kepercayaan tidak berpengaruh keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Adapun secara simultan bahwa pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.