

ABSTRAK

Jasmine. 2023. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh teknologi yang semakin berkembang dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat. Termasuk kegiatan transaksi keuangan yang dapat digunakan hanya menggunakan *mobile banking*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini yaitu mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Sampel yang digunakan sebanyak 96 sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dengan bantuan program IBM SPSS Statistics Versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan ($0,036 < 0,05$), kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan ($0,000 < 0,05$). Kepercayaan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).