

ABSTRAK

Nama : Siska Florentina Br Bangun
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penggunaan Fitur Pembayaran *E-Commerce* pada BSI Mobile (Studi Mahasiswa Aktif Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh Tahun 2024)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan fitur pembayaran *e-commerce* pada aplikasi BSI Mobile. Dengan meningkatnya pengguna internet di Indonesia, yang mencapai 184 juta pada tahun 2023, penting bagi lembaga keuangan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Penelitian ini melibatkan 467 populasi mahasiswa aktif Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh pada tahun 2024. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang dengan skala Likert, di mana responden diminta untuk menilai tingkat persetujuan mereka terhadap berbagai pernyataan yang berkaitan dengan kepercayaan nasabah dan kualitas layanan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 82 mahasiswa aktif prodi ekonomi syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, lembaga keuangan perlu meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan nasabah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan *e-commerce*.

Kata Kunci: Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Fitur Pembayaran, *E-Commerce*, BSI Mobile, Layanan Digital

ABSTRACT

Name : Siska Florentina Br Bangun
Study Program : Islamic Economic
Title : *Analysis of the Influence of Customer Trust and Service Quality on Satisfaction in Using E-Commerce Payment Features on BSI Mobile (Study of Active Students of the Sharia Economics Study Program, Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University in 2024)*

This study aims to analyze the influence of customer trust and quality of service on satisfaction in using e-commerce payment features on the BSI Mobile application. With the increase in internet users in Indonesia, which is expected to reach 184 million by 2023, it is important for financial institutions to understand the factors that affect customer satisfaction in using digital services. The study involved 467 active students from the Sharia Economics Program at the Faculty of Economics and Business of Malikussaleh University in 2024. Data were collected through questionnaires designed with a Likert scale, where respondents were asked to rate their level of agreement with various statements related to customer trust and service quality. The sample used in this study consisted of 82 active students of Sharia Economics. The results showed that customer trust and service quality have a significant positive influence on user satisfaction. Therefore, financial institutions need to improve service quality and build customer trust to enhance user satisfaction and loyalty to e-commerce services.

Keyword : *Customer Trust, Service Quality, User Satisfaction, Payment Features, E-Commerce, BSI Mobile, Digital Services.*