

**THE EFFECT OF PERCEPTION OF EASY, PERCEPTION OF SECURITY,  
AND PERCEPTION OF TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION IN  
USING MOBILE BANKING BCA**

**ABSTRACT**

**By**

**Rena Deliyana**

*In the current era of globalization, it has an influence, especially on the development of both economic and social activities that occur in society, this is also coupled with the Information Technology System (STI) which is growing very rapidly and undergoing many changes. This study aims to determine the effect of perceived convenience, perceived security, and perceived trust on customer satisfaction in using BCA mobile banking. The population in this study are customers of BCA mobile banking users. The sample in this study was 100 respondents and the technique used was the Non Probability Sampling technique with the Purposive Sampling approach. The method in this study is a quantitative method. The data analysis technique used is multiple linear analysis using IBM SPSS 20.0. The results showed that the perception of security and the perception of trust had a positive and significant effect on customer satisfaction, while the perception of convenience had a positive and insignificant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Perception of Ease, Perception of Security, Perception of Trust, Customer Satisfaction, Mobile Banking BCA*

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN, DAN  
PERSEPSI KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BCA**

**ABSTRAK**

**Oleh**

**Rena Deliyana**

Pada era globalisasi saat ini memiliki pengaruh khususnya pada perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial yang terjadi pada masyarakat, hal ini juga ditambah dengan Sistem Teknologi Informasi (STI) yang berkembang sangat pesat dan mengalami banyak perubahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan persepsi kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan *mobile banking* BCA. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* BCA. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dan teknik yang digunakan adalah teknik *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Metode pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda dengan menggunakan *IBM SPSS 20.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Persepsi Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, *Mobile Banking* BCA