

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan, Manfaat, Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi. Objek pada penelitian ini adalah mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel dalam peneliti adalah sebanyak 284 Responden dengan penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus *Isaac & Michael*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif dan SEM-PLS yang dijalankan menggunakan aplikasi SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat, ketersediaan fitur, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* sedangkan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Kepercayaan berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi antara kemudahan, manfaat dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

Kata kunci : Layanan *Mobile Banking*, Kemudahan, Manfaat, Ketersediaan Fitur, Kepercayaan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Convenience, Benefits, Availability of Features on the Use of *Mobile Banking* Services with Trust as a Mediation Variable. The object of this study is a student of Strata-1 Study Program Management, Faculty of Economics and Business, Jambi University. The sampling technique used is *purposive sampling*. The sample in the researcher was 284 respondents with the determination of the number of samples based on the *formula of Isaac & Michael*. The analysis techniques used in this study are descriptive statistical analysis techniques and SEM-PLS which are run using the SmartPLS 3 application. The results of this study show that benefits, feature availability, trust have a significant effect on the use of mobile banking services while convenience does not have a significant effect on the use of *mobile banking* services. Trust has a significant effect as a mediating variable between the convenience, benefits and availability of features on the use of *mobile banking* services.

Keywords : Mobile Banking Services, Convenience, Benefits, Feature Availability, Trust