

## **ABSTRACT**

### **“THE EFFECT OF RISK, EASE OF USE, TRUST, ELECTRONIC WORD OF MOUTH ON (towards (cari yg bener dhis kalo ga on towards ya)) USE OF MOBILE BANKING SERVICES**

***(Study at Bank Mandiri in Bandar Lampung)”***

By

Aldhisa Amanda Sebayang

*The purpose of this study was to determine the effect of risk, ease of use, trust, electronic word of mouth on use of mobile banking. This study used a questionnaire as an instrument for taking a sample of 100 respondents, who are users of mobile banking Bank Mandiri in the city of Bandar Lampung. Analysis of data using multiple linear regression*

*The results of data analysis using multiple linear regression showed that in partial risk, ease of use of, electronic word of mouth, have a significant effect on the use of mobile banking services the bank in the city of Bandar Lampung, while variable trust not significant effect on the use of mobile banking services of Bank Mandiri in the city of Bandar Lampung. Simultaneously, risk, ease of use, trust electronic word of mouth significant effect on the use of mobile banking services the bank in the city of Bandar Lampung. The magnitude of the effect of risk variables, ease of use, trust electronic word of mouth on the use of mobile banking services the bank in Bandar Lampung is at 45.9% while the rest influenced by other variables that are not addressed in this study.*

*Keywords: Risk, Ease of Use, Trust, Electronic Word of Mouth, Mobile Banking,*

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH RISIKO, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING***

**(Studi Pada Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung)**

**Oleh :**

**Aldhisa Amanda Sebayang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan *electronic word of mouth*, terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument untuk mengambil sampel sebanyak 100 orang responden, yang merupakan pengguna *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial variabel risiko, kemudahan penggunaan, *electronic word of mouth*, berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung, sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung. Secara simultan, risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan *electronic word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung. Besarnya pengaruh variabel risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan *electronic word of mouth* terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung adalah sebesar 45,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, *Electronic Word Of Mouth*, Layanan Penggunaan, *Mobile Banking*, Bank Mandiri.**