

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking BRI^{Mo} di (BRI). Mengacu pada model *Technology Acceptance Model* (TAM), penelitian ini mengidentifikasi tiga variabel utama: keamanan, kemudahan, dan manfaat yang ditawarkan BRI^{Mo}, serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BRI^{Mo} di Kota Semarang dan Kabupaten Jepara. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini menggunakan sampel dari nasabah BRI di Kantor Cabang Semarang Pattimura dan Jepara, dengan metode purposive sampling untuk merespons kriteria spesifik nasabah yang telah menggunakan BRI^{Mo} minimal enam bulan, dengan jumlah sampel sebesar 200 responden. Data yang digunakan adalah data primer, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat analisis SmartPLS. Hasil penelitian diperoleh bahwa keamanan, kemudahan, dan manfaat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil berikutnya diperoleh keamanan, kemudahan, manfaat, kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pengguna BRI^{Mo}. Hasil uji mediasi menunjukkan jika kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh keamanan terhadap kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah memediasi pengaruh kemudahan terhadap kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah memediasi pengaruh manfaat terhadap kepercayaan nasabah.

Kata Kunci : *Technology Acceptance Model* (TAM), Keamanan, Kemudahan, Manfaat, Kepuasan Nasabah, dan Kepercayaan Nasabah

