

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan pada layanan BRImo di Kantor Cabang. Kab. Tangerang yang dimediasi oleh kepuasan. Pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling* yang didasarkan pada ketentuan tertentu, yaitu nasabah BRI kantor Cabang Kab. Tangerang yang pernah menggunakan layanan BRImo dalam sebulan terakhir. Jumlah sampel penelitian yang terpilih sebanyak 303 responden. Data diperoleh melalui pembagian kuesioner yang disebar secara *online* melalui *google form* dengan dua bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan terkait karakteristik responden. Bagian ke dua berisi pernyataan untuk mengetahui persepsi responden mengenai kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan pengguna, dan keputusan penggunaan. Analisis data menggunakan diuji secara statistik melalui AMOS. Data penelitian telah memenuhi kriteria *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), normalitas, dan *Goodness of Fit* (GoF). Hasil penelitian berhasil membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan keputusan penggunaan secara signifikan. Sedangkan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi kepercayaan secara statistik tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan kepuasan secara statistik kepuasan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hasil uji mediasi membuktikan bahwa kepuasan berhasil memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan keputusan penggunaan, dan kepercayaan dengan keputusan penggunaan.

**Kata Kunci:** kualitas layanan; kepercayaan; kepuasan; keputusan penggunaan.

