

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEBIASAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI
*B'PUNG MOBILE***

Theeresa Jeanette Natara

NIM: 212114151

Univeritas Sanata Dharma Yogyakarta

2025

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan teknologi yang pesat dalam sektor perbankan, khususnya penggunaan *mobile banking* di Pulau Sumba. Meskipun aplikasi *B'Pung mobile* dari Bank Nusa Tenggara Timur telah diluncurkan, minat masyarakat untuk menggunakannya masih rendah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kebiasaan terhadap minat penggunaan aplikasi *B'Pung mobile*.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini melibatkan 130 responden yang merupakan nasabah Bank NTT di Pulau Sumba. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara *online*, dan analisis dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi *B'Pung mobile*. Sedangkan kepercayaan tidak menunjukkan pengaruh yang positif terhadap minat penggunaan aplikasi *B'Pung mobile*. Kebiasaan juga terbukti berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi *B'Pung mobile*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kebiasaan, Minat

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND HABIT
ON INTEREST IN USE OF THE B'PUNG MOBILE
APPLICATION***

Theeresa Jeanette Natara

NIM: 212114151

Univeritas Sanata Dharma Yogyakarta

2025

This research is motivated by the rapid growth of technology in the banking sector, especially the use of Mobile banking on Sumba Island. Although the B'Pung mobile application from Bank Nusa Tenggara Timur has been launched, public interest in using it is still low.

Therefore, this study aims to analyze the influence of service quality, trust, and habits on the interest in using the B'Pung mobile application. The research method used is quantitative with a descriptive approach. This study involving 130 respondents who are customers of Bank NTT on Sumba Island. Data were collected through questionnaires distributed online, and analysis was carried out using multiple linear regression to test the proposed hypothesis.

The results of the study showed that service quality has a positive effect on the interest in using the B'Pung mobile application. While trust does not show a positive effect on the interest in using the B'Pung mobile application. Habits are also proven to have a positive effect on the interest in using the B'Pung mobile application

Keywords: Service Quality, Trust, Habit, Behavioral Intention