

## **ABSTRACT**

*The research aims to examine and analyze the influence of Security and Ease of Use on Customer Satisfaction. Technique the sample collection in this research the Convenience Of Sampling. Respondents in this research 100 respondents who customers from students of the faculty of economics and business Mercu Buana University. To approach that is used in this research is Structural Equation Model (SEM) with the analysis tool Smart-PLS .*

*Result show that the Security provides a positif and significant effect on the customer satisfaction. And the last ease of use provides a positif and significant effect on the customer satisfaction.*

*Keyword: Security, Ease of Use, Customer Satisfaction and Structural Equation Model (SEM), Partial Least Square(PLS)*



## ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Keamanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Reguler Universitas Mercu Buana Jakarta). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Convenience Sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dari konsumen yaitu mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Struktural Equation Model (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa keamanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Dan kemudian yang terakhir kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Keamanan, Kemudahan, Kepuasan Pelanggan, *Structural Equation Model (SEM)*, *Partial Least Square (PLS)*

