

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze and determine the effect of trust, convenience and quality of service on user interest in using the BPJSTKU Mobile System application. Respondents in this study were employees at PT. Bank Rakyat Indonesia Head Office using Purposive Proportional Random Sampling and obtained 155 respondents. The data used are primary data and data collection techniques using a questionnaire. Data analysis was performed using PLS (Partial Least Square). From the results of this study indicate the trust and ease of use of the application has no effect, while the quality of service use of the application affects the user's interest.*

*Keywords:* trust, convenience, service quality and user interest.



## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan dan kualitas layanan terhadap minat pengguna dalam menggunakan aplikasi BPJSTKU *Mobile System*. Responden pada penelitian ini adalah karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Pusat dengan menggunakan *Purposive Proportional Random Sampling* dan diperoleh 155 responden. Data yang digunakan merupakan data primer serta teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Dari hasil penelitian ini menunjukkan kepercayaan dan kemudahan penggunaan aplikasi tidak berpengaruh, sedangkan kualitas layanan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap minat pengguna.

Kata kunci : kepercayaan, kemudahan, kualitas layanan dan minat pengguna.

