

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kemudahan penggunaan sistem Livin Merchant terhadap kepuasan bertransaksi nasabah UMKM Bank Mandiri KCP Diponegoro. Penelitian ini didasarkan pada menurunnya jumlah aplikasi pengguna Livin Merchant, yang diduga disebabkan oleh rendahnya pemahaman pengguna terhadap teknologi, koneksi internet yang tidak stabil, serta kekhawatiran akan keamanan digital. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 98 sampel yang merupakan pelaku UMKM pengguna Livin Merchant. Data ini kemudian disajikan berbentuk *Cross Section* akan diolah menggunakan *Smart PLS* dengan model *structural equation modeling (SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kepercayaan maupun kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kepercayaan memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kemudahan. Artinya, ketika pengguna merasa yakin terhadap keamanan dan integritas aplikasi, serta merasakan kemudahan dalam pengoperasiannya, maka kepuasan mereka akan meningkat.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah, Livin Merchant, UMKM

*This study aims to determine the effect of trust and ease of use of the Livin Merchant system on customer satisfaction in transactions of MSMEs at Bank Mandiri KCP Diponegoro. This study is based on the decreasing number of Livin Merchant applications, which is thought to be caused by low user understanding of technology, unstable internet connections, and concerns about digital security. The method used in this study is a quantitative approach with primary data through distributing questionnaires to 98 samples who are MSMEs using Livin Merchant. This data is then presented in the form of a Cross Section to be processed using Smart PLS with a structural Equation Modeling (SEM) model. The results of the study show that both trust and ease of use have a positive effect on user satisfaction. Trust has a more dominant effect than ease. This means that when users feel confident in the security and integrity of the application, and feel the ease of operation, their satisfaction will increase.*

*Keywords: Trust, Ease of Use, Customer Satisfaction, Livin Merchant, UMK*