

Pengaruh Trust terhadap loyalitas nasabah pengguna e-banking (studi pada nasabah PT Bank X (persero) Tbk

Khoirun Nisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20281014&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh antara trust dengan loyalitas nasabah pengguna e-banking. alasan penelitian ini dilakukan karena adanya beberapa kasus kecurangan dalam media e-banking mengakibatkan menurunnya trust nasabah dalam penggunaan e-banking. sampel penelitian ini adalah nasabah bank X cabang Plaza X dan sentra X sejumlah masing-masing 50 responden. hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara trust dengan tercapainya loyalitas nasabah.

.....The purpose of this research is to test the effect of trust and customer loyalty in order to increase frequency of the use of electronic banking. the background of this research is there are some cases that show cheatedness by electronic banking media that resulted in the decrease of consumers trust for e-banking. the sample in this research are 100 Bank X consumer from Sentra X as respondent. the analysis result shows that trust effected to increase and maintain customer loyalty of e-banking.