

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan internet banking studi kasus terhadap bank xyz = Factors analysis on internet banking customer acceptance case study on bank xyz

Andi Hartanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330359&lokasi=lokal>

Abstrak

Seiring dengan perkembangan internet di Indonesia layanan internet banking telah menjadi nilai tambah bagi Bank di Indonesia dalam berkompetisi dalam memberikan layanan yang terbaik bagi nasabahnya dan efisiensi biaya layanan. Namun sayangnya dengan potensi pengguna internet yang cukup banyak Bank XYZ mempunyai persentase pengguna layanan internet banking yang rendah dibanding pesaingnya sehingga perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi layanan internet banking oleh nasabah agar dapat digunakan untuk memperbaiki layanan internet banking pada Bank tersebut. Desain penelitian dengan menggunakan modifikasi teori model final Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Venkatesh dan Davis (1996).

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan pengolahan data dan pengambilan kesimpulan digunakan Structural Equational Modelling (SEM) dengan menggunakan Lisrel sebagai tools-nya. Hasil penelitian adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan layanan internet banking melalui minat perilaku nasabah Bank XYZ adalah persepsi kemudahan penggunaan melalui persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan dan kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas layanan.

.....Along with the development of the internet service in Indonesia internet banking has been an added value for the Indonesian Bank to compete in providing the best service to its customers and the cost efficiency. Unfortunately with the potential of internet users in Indonesia, a percentage of Bank XYZ internet banking users is low compared to its competitors. There is a need to know the factors that influence customer acceptance of internet banking that can be used to improve their internet banking service. The study design is using a modification of the final model theory Technology Acceptance Model (TAM) proposed by Venkatesh and Davis (1996).

Methods for collecting data using questionnaires, while processing the data and conclusions used Structural Equational Modeling (SEM) using LISREL as a tools. The results are the factors that influence the acceptance of internet banking services through the behavior intention of the Bank XYZ customers which are perceived ease of use through perceived usefulness, perceived trust and user satisfaction which are influenced by the system quality and service quality.