

Analisis pengaruh model kognitif kepercayaan terhadap kepercayaan dalam e-commerce dan niat menggunakan e-commerce : studi kasus: BCA Klikpay = The effect of cognitive model of trust to trust in e-commerce and intention to use e-commerce : case of studies: BCA Klikpay

Sonya Corry, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332254&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini mengusulkan kerangka kerja konseptual untuk menganalisa pengaruh model kognitif kepercayaan terhadap kepercayaan dalam e-commerce dan niat menggunakan e-commerce. Model kognitif kepercayaan terdiri dari informasi yang dirasakan, hiburan yang dirasakan, gangguan serta iritasi yang dirasakan dan kecenderungan kepercayaan nasabah. Untuk menguji kerangka konseptual, model persamaan struktural digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dari 115 nasabah pengguna BCA Klikpay. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor informasi yang paling mempengaruhi kepercayaan dalam transaksi e-commerce. Informasi yang memadai merupakan kunci dalam meningkatkan kepercayaan dalam e-commerce. Pemahaman yang jelas dari hubungan variabel yang dipelajari mungkin dapat mendorong BCA Klikpay untuk mengetahui tindakan yang sesuai untuk memenangkan kepercayaan pelanggan dengan menyediakan layanan yang lebih baik dalam rangka menciptakan basis pelanggan setia.

This research has proposed a conceptual framework to analyze the effects of a cognitive model of trust to trust in e-commerce and intentions to use e-commerce. A cognitive model is perceived informative, perceived entertainment, perceived irritation and trust propensity. To test the conceptual framework, structural equation modeling (SEM) has been used to analyze the data collected from 115 customers of BCA Klikpay.

The results of the study indicate that perceived informative are significantly and positively related to trust in e-commerce. A good perceived informative are the key to increase trust in e-commerce. A clear understanding of the postulated relationships among the studied variables might encourage the BCA Klikpay to figure out appropriate course of action to win customers' trust and intention by providing better services in the future.