

# Analisis tanggapan pelanggan terhadap kegagalan akses teknologi pelayanan mandiri pada mobile banking = Analysis of customer responses about self servicetechnology failures access to mobile banking

Ridho Yunandar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386867&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa tanggapan pelanggan terhadap kegagalan akses pelayanan mandiri. Tanggapan ini kemudian akan melahirkan ekspektasi kemampuan dari pelanggan dalam memperbaiki kegagalan akses tersebut (Customer Recovery Expectancy). Penelitian ini didasarkan pada program keuangan yang dilakukan Bank Indonesia guna mengurangi angka kemiskinan (Program Inklusif). Responden dalam penelitian ini berjumlah 150 orang. Dengan karakteristik responden dari golongan ekonomi menengah kebawah yang baru akan menggunakan mobile banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Perceived Control Over SST, SST Interactivity dan Customer Recovery Expectancy berpengaruh positif terhadap Customer Innovativeness pada akses mobile banking.

<hr>

The purpose of this study is to analyze customer response about self service failure access. This response then will be delivered to customer expectancy ability to resolve failed access that mentioned. This study build upon financial program conducted by Bank Indonesia in porpose to reduce poverty index (Inclusion Program). Respondents in this study come to 150 person. The characteristics responden in this study is come from lower economy which The new users of mobile banking. The result of study show that Perceived Control Over SST, SST Interactivity dan Customer Recovery Expectancy variable positively effect to Customer Innovativeness in access mobile banking.