

# Menganalisis Pengaruh Dimensi Kepercayaan dan Kualitas Terhadap Penggunaan Produk Perbankan Digital Indonesia = Analyzing the Influence of Trust and Quality Dimensions on the Usage of Indonesia's Digital Banking Products

Edwina Alyssa Matindas, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519514&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi niat untuk menggunakan dan kepuasan produk perbankan digital, yang pada akhirnya mempengaruhi penggunaan aktualnya. Penelitian ini secara luas bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, untuk mengatasi jutaan orang yang tidak memiliki rekening bank di negara tersebut dan tidak memiliki akses ke produk keuangan. Studi ini diadaptasi dari model penelitian studi oleh Sharma dan Sharma (2019). Model riset ini terdiri dari 11 hipotesis dimana faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan produk perbankan digital dianalisis. Variabel dependen adalah penggunaan aktual produk perbankan digital. Sedangkan variabel independen yang mempengaruhi penggunaan aktual adalah dimensi kualitas dan kepercayaan. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan, dan niat untuk menggunakan terhadap penggunaan aktual. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan serta niat untuk menggunakan produk perbankan digital. Kepercayaan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan menggunakan produk perbankan digital.

.....The objective of this research is to analyze variables that affect the intention to use and satisfaction of digital banking products, which in turn affects its actual usage. This research broadly aims for the betterment of financial inclusion in Indonesia, to solve for the millions of unbanked people in the country that do not have access to financial products. This study is adapted from the research model of the study by Sharma and Sharma (2019). This model portrays 11 hypotheses where factors that influence usage of digital banking products are analyzed. The dependent variable is the actual usage of digital banking products. Meanwhile, the independent variables affecting the actual usage are quality dimensions and trust. Based on the results, the Service quality has a positive effect on intention to use, and intention to use to actual usage. System quality has a positive effect on satisfaction as well as intention to use digital banking products. Trust has a positive relationship on the satisfaction of using digital banking products.