

**PENGARUH KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN MUTU
SISTEM *E-BANKING* PADA NIAT BERTRANSAKSI
ONLINE ULANG PADA SEBUAH BANK NASIONAL
DI PURWODADI, GROBOGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi manajemen Bisnis Pada Fakultas Ekonmi**

Universitas Setia Budi



Oleh

IKHSAN ROMDLONI

07090162 L

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAGEMEN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

2013

PERSETUJUAN PEMBIMBING

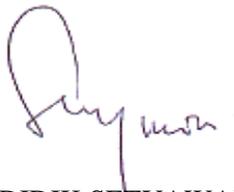
PENGARUH KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN MUTU SISTEM *E-BANKING* PADA NIAT BERTRANSAKSI *ONLINE* ULANG PADA SEBUAH BANK NASIONAL DI PURWODADI, GROBOGAN

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang ujian skripsi
Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Maret 2013

Dosen pembimbing II



(DIDIK SETYAWAN, SE., MM.,M.Sc)

Dosen Pembimbing I



(Drs. WALUYO BUDI ATMOKO ,MM)

Kaprodi S1 Managemen



(Arifah Yulandari, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN

PENGARUH KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN MUTU SISTEM *E-BANKING* PADA NIAT BERTRANSAKSI *ONLINE* ULANG PADA SEBUAH BANK NASIONAL DI PURWODADI, GROBOGAN

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Maret 2013

Dosen Penguji I,



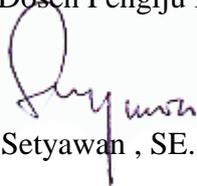
(Nang Among Budiadi, SE.,M.Si)

Dosen Penguji II,



(Sugiarti, SE., M.Sc.)

Dosen Penguji III



(Didik Setyawan , SE., MM.,M.Sc)

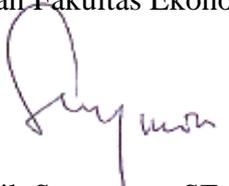
Dosen Penguji IV



(Drs. Waluyo Budi Atmoko ,MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Setia Budi



(Didik Setyawan , SE., MM.,M.Sc)

Ketua Program Studi S1 Manajemen



(Arifah Yulandari, SE., MM)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan dibawah ini menyatakan skripsi dengan judul “PENGARUH KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN MUTU SISTEM *E-BANKING* PADA NIAT BERTRANSAKSI *ONLINE* ULANG BANK NASIONAL DI PURWODADI ” Adalah hasil karya sendiri. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, dan atau keseluruhan yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa menyebutkan penulis dari sumber aslinya. Semua isi dari skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Surakarta , 16 Maret 2013



(Ikhsan Romdloni)

SARI

ROMDLONI, IKHSAN ., 2013 “PENGARUH KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN MUTU SISTEM *E-BANKING* PADA NIAT BERTRANSAKSI *ONLINE* ULANG PADA SEBUAH BANK NASIONAL DI PURWODADI, GROBOGAN ”, SKRIPSI, FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS SETIA BUDI. Pembimbing I Drs. Waluyo Budi Atmoko,MM. Pembimbing II Didik Setyawan , SE., MM.,M.Sc

Persaingan antar Perusahaan semakin ketat di pasar domestik maupun internasional yang menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Salah satunya adalah Bank Nasional di purwodadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepercayaan dan mutu sistem *e-banking* pada niat bertransaksi *online*. Ruanglingkup dalam penelitian ini adalah Bank Nasional di Purwodadi

Penelitian ini adalah penelitian *causal*, yaitu bertujuan menguji hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti. Berdasarkan dimensi waktu penelitian ini dikategorikan kedalam penelitian *cross sectional* artinya hanya mengambil data penelitian pada satu kurun waktu tertentu. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Tehnik analisis data menggunakan regresi bertingkat.

Dari semua variabel yang sudah diuji menghasilkan variabel mutu sistem *e-banking* tidak berpengaruh pada kepercayaan, kepercayaan tidak memediasi pengaruh mutu sistem *e-banking* pada niat bertransaksi *online* ulang. Hanya variabel mutu sistem *e-banking* yang berpengaruh signifikan pada niat transaksi *online* ulang sebesar 0,361, dengan nilai $t=0,00$ dan $F =0,00 < 0,005$ (taraf signifikansi α).

Kata kunci : kepercayaan, mutu sistem, niat transaksi *online*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“ Tidak ada Kata terlambat bila mau mencoba “ (dony :13)

“ Lakukan segala Sesuatu dengan kejujuran “ (dony: 13)

Hidup adalah tantangan, Hadapilah

Hidup adalah Anugerah, Terimalah

Hidup adalah petualangan, Berjuanglah

Hidup adalah Cita-cita, Capailah

Hidup adalah Perjalanan, Jalanilah

Hidup adalah Lagu, Nyanyikanlah

Hidup adalah Keindahan, Bersyukurlah (Rabinsranath Tagore).

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

Kedua orangtuaku Bapak dan Ibu yang selalu kusayangi

Kakak, adik dan keluarga besarku yang kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Kepada ALLAH Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Laporan Penelitian ini disusun sebagai syarat untuk melengkapi tugas akhir dalam menempuh Gelar Sarjana Ekonomi Universitas Setia Budi. Dalam penyusunan Penelitian ini kami menyadari bahwa sangat banyak bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Maka dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Setia Budi Surakarta, Winarso Suryo Legowo SH, M.Pd.
2. Dekan Fakultas Ekonomi, Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.
3. Pembimbing I dan II Drs. Waluyo Budi Atmoko MM, dan Didik, SE MM, MSc yang telah sabar memberikan bimbingan kepada peneliti
4. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Setia Budi, Ariefah Yulandari, SE., MM
5. Pimpinan Bank Nasional di Purwodadi yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Kedua Orang tua yang selalu memberikan dorongan Moral dan motifator kepada Penulis dan selalu Memberikan Do'a yang mengiringi langkah Penulis sampai saat ini.

7. Kakak Ismi, mas Rosidi, adik Nina, dan Kekasihku yang selalu memberikan semangat serta doanya
8. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini
9. Teman-teman S1 Manajemen Ekonomi Universitas Setia Budi .

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penyusun pada khususnya.

Surakarta, 16 Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Judul..... | i |
| Lembar Pengesahan Pembimbing..... | ii |
| Lembar Pengesahan Penguji dan Dekan..... | iii |
| Lembar Keaslian skripsi..... | iii |
| Sari..... | iv |
| Abstrak..... | v |
| Halaman Motto dan persembahan..... | vi |
| Kata Pengantar..... | vii |
| Daftar Isi..... | viii |
| Daftar Tabel..... | ix |
| Daftar Gambar..... | x |
| Daftar Lampiran..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar belakang..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan penelitian..... | 9 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 9 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| A. Niat Bertransaksi <i>online</i> ulang | 10 |
| B. <i>Trust</i> | 13 |
| C. Mutu Sistem <i>E- Banking</i> | 21 |
| D. Model Penelitian | 24 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Desain Penelitian | 26 |
| B. Populasi dan Sampel | 26 |
| 1. Populasi | 26 |
| 2. Sampel | 27 |
| C. Teknik penyampelan..... | 27 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 27 |
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 28 |
| 1. Niat Bertransaksi <i>online</i> ulang | 28 |
| 2. Kepercayaan (<i>Trust</i>) | 28 |
| 3. Mutu sistem <i>e-banking</i> | 28 |
| F. Teknik Analisis | 29 |
| 1. Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner | 29 |
| 2. Teknik analisis Data. | 30 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran umum responden. | 33 |
| 1. Responden Menurut Jenis Kelamin | 33 |
| 2. Responden Menurut Pendidikan Terahir | 34 |
| 3. Responden Menurut Usia | 35 |

| | |
|--|----|
| 4. Responden Menurut Pekerjaan | 36 |
| B. Uji Validitas dan Reabilitas kuisisioner. | 36 |
| 1. Uji Validitas. | 36 |
| 2. Uji Reliabilitas | 37 |
| C. Hasil Analisa. | 38 |
| D. PEMBAHASAN | 51 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan. | 54 |
| B. Saran | 54 |
| C. Keterbatasan | 55 |

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1. Daftar penelitian terdahulu..... | 6 |
| 2. Hasil Validitas kuisisioner | 37 |
| 3. Hasil reliabilitas kuisisioner | 38 |
| 4. Deskripsi sampel berdasarkan jenis kelamin | 33 |
| 5. Deskripsi sampel brdasarkan Pekerjaan | 35 |
| 6. Deskripsi sampel berdasarkan Umur | 35 |
| 7. Deskripsi sampel berdasarkan pendidikan | 34 |
| 8. Nilai <i>tolerence</i> dan VIF | 47 |
| 9. Hasil analisis regresi | 47 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------|----|
| 1. Model penelitian | 24 |
|---------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat ijin keterangan penelitian
2. Tabulasi data penelitian
3. Hasil Analisis Regresi bertingkat
4. Kuisisioner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti saat ini, persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat di pasar domestik maupun internasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas. Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi sekarang ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaannya. Namun untuk menjadi perusahaan yang benar-benar unggul dalam persaingan dunia usaha dan bisnis bukanlah sebuah perkara yang mudah. Agar dapat bertahan dalam persaingan tersebut, selain diperlukan pengelolaan manajemen yang baik, dibutuhkan pula kecermatan strategi dari para pengambil keputusan dan kinerja perusahaan yang maksimal. Strategi adalah kunci dari kesuksesan suatu perusahaan. Kemampuan perusahaan dalam menyelaraskan antara strategi dan kinerja perusahaan akan memberikan hasil yang maksimal (Ellitan 2002)

Revolusi dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong kemajuan dalam teknologi produk dan proses, serta terbentuknya masyarakat informasi. Perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi agar dapat terus bersaing di pasar global (Fauziah, 1988). Maidique dan Patch (1988) berpendapat bahwa teknologi adalah tekanan yang kritikal untuk organisasi bisnis

di dalam lingkungan yang kompetitif. Morone (1989) berpendapat bahwa teknologi sebagai sumber daya keunggulan kompetitif di era global. Teknologi sebagai faktor yang dominan berkontribusi dalam suksesnya operasi perusahaan. Fenomena ini mengidentifikasi bahwa teknologi merupakan bagian inti dari perkembangan strategi bisnis. Teknologi juga dipandang sebagai strategi untuk memperkuat keunggulan kompetitif dan sebagai *support* dari strategi kompetitif perusahaan. Teknologi internet menghubungkan ribuan jaringan komputer individual dan organisasi di seluruh dunia. Setidaknya ada enam alasan mengapa teknologi internet begitu populer. Keenam alasan tersebut adalah internet memiliki konektivitas dan jangkauan yang luas; dapat mengurangi biaya komunikasi; biaya transaksi yang lebih rendah; dapat mengurangi biaya *agency*; interaktif, fleksibel, dan mudah serta memiliki kemampuan untuk mendistribusikan pengetahuan secara cepat (Laudon dan Laudon, 2000).

Persaingan mutu, harga, waktu dan semua faktor-faktor lain yang ditetapkan oleh standar internasional merupakan isu utama bagi dunia bisnis, dan bukan merupakan suatu rahasia lagi jika suatu perusahaan ingin bertahan dalam persaingan global. Hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana agar dapat beroperasi pada tingkat yang paling efektif dan efisien guna mencapai tingkat produktifitas yang optimal. Efektifitas, efisiensi, dan produktifitas yang meningkat, memungkinkan diferensiasi produk dalam jenis-jenis yang semakin heterogen dengan kualitas dan pelayanan yang semakin meningkat serta harga bersaing (Fauziah, 1988).

Dalam dekade terakhir, banyak organisasi bisnis yang berinvestasi untuk teknologi baru, teknologi komputer, dan menggunakan proses baru dan untuk menjaga agar tetap bertahan dalam dunia persaingan usaha yang semakin kompetitif. Suku bunga yang meningkat pesat dan investasi dalam teknologi informasi telah membuat riset dan investigasi faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan teknologi baru dan bagaimana organisasi bisnis mengelola penggunaan teknologi sangat penting dilakukan untuk menunjang keberhasilan proses penggunaannya (Ellitan, 1988).

Peranan lembaga keuangan dalam perekonomian dewasa ini sangatlah penting dan merupakan jantung bisnis, dimana eksistensi lembaga keuangan sangat dibutuhkan dalam menopang pertumbuhan perekonomian Indonesia. Semakin maju lembaga keuangan, semakin cepat perekonomian untuk tumbuh dan berkembang. Maka dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Perkembangan perbankan di Indonesia sejak dilaksanakan deregulasi menjadikan persaingan semakin kompetitif. Hal ini sudah tentu menuntut proses pendewasaan dari perbankan Indonesia ke arah profesionalisme, karena dilaksanakan melalui penciptaan iklim bersaing yang wajar antar bank-bank di Indonesia baik bank pemerintah, swasta nasional maupun bank asing (Laksamana et al., 2012).

Pelaku usaha dalam industri perbankan sangat merasakan peningkatan persaingan yang terjadi. Perbankan merupakan salah satu industri yang mengalami perubahan lingkungan yang cepat dan menuntut kemampuan menyesuaikan diri yang cepat pula dari para pemain yang ada di dalamnya. Krisis

ekonomi yang melanda beberapa Negara di Asia termasuk Indonesia yang diawali sejak tahun 1997 telah menjadi titik balik bagi industri perbankan yang sebelumnya telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Kondisi tersebut masih ditambah dengan meningkatnya persaingan di sektor perbankan menjadi semakin ketat, sejalan dengan dimulainya era perdagangan bebas yang ditandai dengan masuknya bank-bank asing (Laksamana *et al.*, 2012).

Kompetisi global di segala bidang yang semakin meningkat menjadikan Teknologi Informasi sebagai suatu kebutuhan yang tidak dapat ditinggalkan. Globalisasi dan meningkatnya persaingan internasional mempercepat gerakan ke arah pemanfaatan teknologi informasi yang semakin meningkat oleh perusahaan-perusahaan. Globalisasi dalam ekonomi industri menambah nilai-nilai informasi perusahaan dan menambah penawaran kesempatan bagi bisnis, sedangkan sistem informasi dalam melaksanakan perdagangan dan mengelola bisnis dalam skala global. TI adalah sesuatu yang digunakan untuk menciptakan sistem informasi, yang semuanya merupakan perangkat keras serta perangkat lunak yang digunakan untuk mengimplementasikan sistem yang berbasis komputer. Teknologi Informasi dan Komunikasi seperti internet, bagi perusahaan digunakan untuk memperluas pasar dengan biaya yang lebih murah dan lebih mudah, mengurangi biaya transaksi dan koordinasi serta mengembangkan dan menciptakan pasar baru (Laksamana *et al.*, 2012).

Sarana dan prasarana pendukung yang disediakan bagi konsumen atas produk yang ditawarkan suatu perusahaan merupakan sesuatu yang tidak bisa ditinggalkan. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah alat penunjang untuk

mengakomodir kebutuhan konsumen dalam berhubungan, baik secara fisik dan emosional, dengan perusahaan pencipta produk itu sendiri. Apabila sarana penunjang dapat dinilai baik oleh konsumen maka akan timbul suatu kepercayaan (*Kepercayaan*) yang dirasakan konsumen. Kepercayaan yang timbul dapat memberikan dampak positif, yaitu semakin meningkatnya niat bertransaksi sarana tersebut.

Mishra dan Morrissey (1990) mengatakan bahwa keterbukaan informasi, berbagi informasi yang penting, berbagi persepsi dan perasaan serta keterlibatan dalam pengambilan keputusan merupakan faktor-faktor yang dapat memfasilitasi kepercayaan. Sedangkan Butler (1991) dalam Mukherjee dan Nath, (2003) mengidentifikasi ada 11 kondisi yang dapat menyebabkan timbulnya kepercayaan, yaitu : keleluasan (*discreteness*), ketersediaan (*availability*), kompetensi (*competence*), konsistensi (*consistency*), perlakuan adil (*fairness*), integritas (*integrity*), loyalitas (*loyalty*), keterbukaan (*openness*), kepercayaan secara keseluruhan (*overall Kepercayaan*), janji akan pemenuhan kebutuhan (*promise fulfillment*), dan penerimaan (*receptivity*).

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Dalam dunia perbankan sendiri, pada umumnya memanfaatkan teknologi untuk mengakomodir kebutuhan berinteraksi antara perusahaan dengan nasabahnya. *Electronic banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya

menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tampubolon, 2004). Salah satunya dengan sarana *electronic banking*. *Electronic banking* adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik (misal : *handphone*, komputer, dan telepon) untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan melalui mesin ATM. Dengan kata lain, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* ataupun internet seperti transaksi di mesin ATM. *Electronic banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi keremampatan dan tantangan yang baru (Mukherjee dan Nath, 2003).

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan disajikan dalam Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

| Peneliti | Variabel Penelitian | Teknik Analisis Data | Hasil Analisis |
|---------------------------|---|----------------------|--|
| Wahyuni (1999) | Dependen: niat bertransaksi Independen: <i>Kepercayaan</i> | Analisis Regresi | Kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat bertransaksi |
| Lee dan Turban (2001) | Dependen: niat bertransaksi Independen: Mutu Sistem E-Banking | Analisis Regresi | Mutu Sistem <i>E-Banking</i> berpengaruh positif terhadap Niat bertransaksi |
| Mukherjee dan Nath (2003) | Dependen: Niat bertransaksi Independen: Mutu Sistem <i>E-Banking</i> | Analisis Regresi | Mutu Sistem <i>E-Banking</i> berpengaruh positif terhadap Minat bertransaksi |
| Ghauri dan Postma (2003) | Dependen: Niat bertransaksi Independen: <i>Kepercayaan</i> | Analisis Regresi | <i>Kepercayaan</i> berpengaruh positif terhadap niat bertransaksi |

| | | | |
|----------------------|--|------------------|---|
| Pontus et al. (2009) | Dependen: Niat bertransaksi Independen: Mutu Sistem E-Banking | Analisis Regresi | Mutu Sistem <i>E-Banking</i> berpengaruh positif terhadap Niat bertransaksi |
|----------------------|--|------------------|---|

Sumber: Wahyuni (1999); Ghauri and Postma (2003); Mukherjee dan Nath (2003); Lee dan Turban (2001); dan Pontus et al. (2009) Luo et al. (2006) dan Liu dan Sherah (2009).

Bank Nasional di Purwodadi, memiliki salah satu *platform* perbankan yang beragam di Indonesia dengan berbagai *delivery channel* di beberapa tahun terakhir. Dengan jaringan layanan perbankan elektronik yang luas dan beragam, para nasabah semakin menikmati kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan . Sementara itu, Bank Nasional yang ada di Purwodadi juga terus meningkatkan jumlah transaksi serta menambah nasabah baru dalam penggunaan berbagai layanan tersebut.

Bank Nasional yang ada di Purwodadi harus mempertimbangkan faktor Kepercayaan (*Trust*) dan Mutu Sistem *E-Banking* dalam meningkatkan penggunaan Niat bertransaksi *online* ulang serta terus berupaya mengeliminir kelemahan-kelemahannya sehingga tidak dimanfaatkan pesaing.

B. Perumusan Masalah

Adanya kenaikan transaksi melalui ATM menunjukkan bahwa transaksi perbankan menggunakan *electronic banking* masih kurang populer, dimana nasabah lebih merasa aman untuk bertransaksi melalui ATM karena adanya struk sebagai bukti transaksi. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan transaksi *online* di salah satu Bank Nasional di Purwodadi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, keberhasilan transaksi *online* bergantung pada dua faktor, yaitu Kepercayaan dan Mutu sistem *E-Banking*. Oleh karena itu dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah variabel Kepercayaan berpengaruh pada Niat bertransaksi *online* ?
2. Apakah variabel Mutu Sistem *E-Banking* berpengaruh pada Kepercayaan ?
3. Apakah variabel Mutu Sistem *E-Banking* berpengaruh pada Niat bertransaksi *online* ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penulisan ini adalah:

1. Menguji pengaruh Kepercayaan pada niat bertransaksi *Online* ulang.
2. Menguji pengaruh Mutu Sistem *E-Banking* pada *Kepercayaan*
3. Menguji pengaruh Mutu System *E-Banking* pada niat bertransaksi *online* ulang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi:

1. Manajemen perbankan dalam pemanfaatan teknologi informasi bagi upaya peningkatan minat bertransaksi *online*, yaitu *electronic banking*.
2. Pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang teknologi informasi, yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada niat bertransaksi *online* dalam dunia usaha perbankan.