

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan ada variabel yang dominan dan berpengaruh signifikan dalam menentukan niat bertransaksi *online* ulang yaitu Mutu sistem *e-banking*. Dari hasil pengujian dan pengolahan data yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Mutu sistem *e-banking* berpengaruh positif pada niat transaksi *online*.
2. Kepercayaan tidak berpengaruh pada niat bertransaksi *online* ulang, dan tidak memediasi pengaruh sistem *E-Banking* pada niat bertransaksi *online*
3. Variabel mutu sistem *e-banking*, hasil pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa mutu sistem *e-banking* tidak berpengaruh pada kepercayaan.

B. Saran

1. Bagi manajemen Bank Nasional di Purwodadi.

Dalam meningkatkan niat bertransaksi *online* ulang pada Bank Nasional di Purwodadi, diperlukan komitmen dari manajemen untuk melakukan upaya khusus untuk mempertahankan dan meningkatkan niat transaksi *online* yaitu meningkatkan mutu sistem *e-banking*, misalnya : melakukan pembenahan sistem transaksi *e-banking* yang sering gagal yang disebabkan oleh faktor jaringan *offline* maupun faktor *error transaction*.

2. Bagi Penelitian berikutnya

Pada variabel kepercayaan hendaknya lebih diteliti lagi faktor-faktor yang mempengaruhi atau memfasilitasi kepercayaan diantaranya keterbukaan informasi, berbagi informasi yang penting, berbagi persepsi dan perasaan serta keterlibatan dalam pengambilan keputusan.

C. Keterbatasan

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan, yang perlu dicermati karena dari keseluruhan populasi sampel yang diambil hanya berdasarkan wilayah geografis tertentu dan dalam kurun waktu tertentu sehingga hasil penelitian ini hanya dapat digeneralisasi dan diterapkan pada Bank Nasional di Purwodadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2006) “ *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktik*”
Edisi Revisi keenam , Penerbit Rineka Cipta.
- Ajzen, I. (1991). "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Basu Swastha Dharmmesta (1998), “Teknologi Informasi dalam Pemasaran : Implikasi dalam Pendidikan Pemasaran”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 13, No. 3, pp. 116 – 125
- Butler, J.K.Jr., 1991, “Toward Understanding and Measuring Condition of Trust : Evaluation of Conditions of Trust Inventory”, *Journal of Management*, Vol.17, No.3, 643-663.
- Chow, Simeon and Holden, Reed., 1997, Toward An Understanding Of Loyalty : The Moderating Role Of Trust, *Journal of Managerial Issues*, Vol IX No.3, p.275-298
- Cooper, D.R. and Emory, C.W., 1995, **Metode Penelitian Bisnis**, Jilid 1, Edisi kelima, Penerbit Erlangga.
- Earl Naumann (1995), Creating Customer Value, **Journal of Management**, 1995.
- Ellitan, Lena (2002), “*Factor Influencing The Success of Technology Adoption*”.
- Emory, CW and Cooper, DR, 1999, **Business Research Methods**, Irwin, Homewood.
- Fauziah (1998), “Peranan Teknologi Informasi dalam Bisnis Reengineering”, **Siasat Bisnis** Vol I, 1998
- Ferdinand, Augusty Tae, (2006), **Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Fuad Mas’ud, (2004), **Survai Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gatignon H. and Xuereb J.M., 1997, Strategic Orientation of The Firm and New Product performance, *Journal of Marketing Research*, 34(1):77-90

- Ghozali, Imam, (2004), **SPSS**, Penerbit Universitas Diponegoro
- Husein Umar, 1999, **Riset Manajemen Strategik**, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harrison, D. McKnight; dan Norman, L. Chervany . 2001/2002 . “ What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology”, *International Journal of Electronic Commerce*. Vol. 6, No. 2 pp.35-59
- Kanter, R.M., 1993, *Men and Women of The Corporation*, **Basic Books**, New York.
- Laksamana, Patria; David H Wong; Russel PJ Kingshott ; dan Fatimah Muchtar, (2012), “Switching costs and social bonds in a blended bank service environment,” **ABFI Institute Perbanas**
- Lee, M.K.O. and Turban, E. 2001. A Trust Model for Consumer Internet Shopping (online). September 9, 2005.
- Liu, Yi Ruo, dan Kurnia Sherah, (2009), “Electronic commerce within the Chinese banking industry”, *Journal of Strategic Management*, 2009
- Luo, JT; Peter McGoldrick; Susan Beatty; and Kathleen A Keeling, (2006), “On Screen Characters: their design and influence on consumer trust, *Journal of Strategic Marketing*, 2006
- Laudon, K.C., dan Laudon, J.P., 2000. *Management Information Systems: Organization and Technology in the Networked Enterprise. Sixth Edition. Prentice-Hall International, Inc.*, New Jersey 07458.
- Morgan, Robert M., & Shelby D. Hunt, 1994, “The Commitment- Trust Theory of Relationship Marketing”, *Journal of Marketing*, Vol.58, July 1994, p. 20-38.
- Mishra, J., Morrissey, M.A., 1990, “Trust in Employee/ Employer relationship : A Suvey of West Michigan Managers”, *Public Personal Management*, Vol. 19, 443-461
- Mukherjee, A. and Nath. P. 2003. “A Model of Trust in Online Relationship Banking”, *The International Journal of Bank Marketing Branford*, 21 (1), 5. March 10, 2005.
- Neuman, W.L. 2006. *Social Research method : Qualitative and Quantitative Approaches 6th ed.*, Boston : Pearson Education, Inc.

- Pavlou, P. A ., dan Gefen , D .,2002 Building efektifive Online Marketplaces with institution – based Trust, Proceedings of twenty-Third International Conference on Information Systems, pp. 667-675
- Pontus, Johnson; Robert Lagestrom; Per Narman; dan Marten Simmonson, (2008), "System quality analysis with extended influence diagrams", *Royal Institute of Management Strategic*, 2008
- Tan, Y., dan Thoen , W ., 2000. Formal aspects of a Generic Model of Trust For electronic Commerce, Proceedings of the 33rd Hawaii International Conference on system science, pp 1-8.
- Song, J. dan Zahedi, F. M., 2003. Exploring Web Customers' Trust Formation in infamediaries, Proceeding ot Twenty Fourth International Conference on information system, pp.549-562
- Tampubolon, Nelson. 2004. "*Surat Edaran : Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking) (online)*", August 24, 2005.\
- Vasya, Kenova; dan Patrik, Jonasson. "Service quality, SERVQUAL, Online banking services, E-SQInstrument" , *Jonkoping international business school 2006*
- Widiastuti, Berlian ; 2010" Studi tentang Intensitas Penggunaan sistem *e-banking*" Universitas Diponegoro.
- Wahyuni, Sari., Ghauri, Pervez N. and Postma, Theo J.B.M. 2003. "An Investigation Into Factors Influencing International Strategic Alliance Process", *Gadjah Mada International Journal of Business*. Vol.5 No.3 pp.273-299
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J.G dan Foxall, 2003. G . R ., A proposed Model of E- Trust For Electronic Banking, *Technovation*, 23 : 847-860



KUESIONER

Yth. Bapak/ Ibu / Sdr.
Responden pada Nasabah Bank
Di Grobogan

Dengan Hormat,

Saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh kepercayaan (*trust*) dan Mutu sistem *e-banking* pada Niat transaksi *online* Pada sebuah Bank Nasional di Purwodadi, Grobogan.

Saya mohon kesediaan bpk/Ibu/sdr untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Semua jawaban adalah benar dan informasi tentang responden terjaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Salam
Peneliti

Ikhsan

Romdloni

NIM

07090162 L

1. Informasi Responden

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
- d. Pendidikan : SD SMP SMA Sarjana
- e. Pekerjaan : Karyawan Wiraswasta Lainnya
-

2. Petunjuk Pengisian

Mohon diisi dengan memberikan tanda (√) pada pertanyaan yang disediakan sesuai dengan pilihan pendapat anda.

Keterangan

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

A. Kepercayaan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Anda mendapatkan bukti bahwa bahasa promosi mengenai fasilitas <i>electronic banking</i> sesuai dengan kenyataan yang ada.					
2.	Sampai saat ini anda tidak merasa dibohongi dengan fasilitas dan manfaat dari <i>electronic Banking</i> Bank ini.					
3.	Dimata anda, <i>electronic banking</i> memberikan kesan yang baik tentang transaksi elektronik perbankan.					
4.	Anda mendapatkan penjelasan yang baik dari karyawan bank mengenai produk <i>electronic banking</i>					
5.	Tingkat keberhasilan produk <i>electronic banking</i> Bank sangat tinggi					
6.	Saya melakukan transaksi produk <i>electronic banking</i> .					
7.	Saya sering memuji produk <i>electronic banking</i> .					
8.	Keberadaan layanan <i>hotline</i> 24 jam sangat membantu					

B. Mutu Sistem *e-Banking*

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Anda dapat melakukan transaksi <i>electronic banking</i> dalam waktu yang cepat					
2.	Anda dapat melakukan transaksi <i>electronic banking</i> sendiri tanpa bantuan orang lain					
3.	Anda tidak merasa takut dan khawatir bertransaksi melalui <i>electronic banking</i> karena keakuratan proses dan data terjamin.					
4.	Anda merasa mendapat jaminan keamanan dari sistem <i>electronic-banking</i> .					
5.	Sejak menggunakan <i>e banking</i> , anda lebih sering mengecek saldo					

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
6.	Frekuensi anda dalam melakukan transfer dana dalam 1 bulan meningkat sejak menggunakan <i>electronic banking</i> .					
7.	Frekuensi anda dalam melakukan transaksi produk (seperti: pembelian pulsa, Pembayaran Tagihan Listrik, dll) dalam 1 bulan meningkat sejak menggunakan <i>electronic banking</i> .					
8.	Frekuensi anda dalam mencari informasi kurs dan nilai saham dalam 1 bulan meningkat sejak menggunakan <i>electronic banking</i> .					

C. Niat Bertransaksi *online*

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tertarik untuk bertransaksi <i>online</i> karena biayanya murah					
2.	Saya tertarik untuk bertransaksi <i>online</i> karena sesuai dengan kebutuhan saya.					
3.	Saya tertarik untuk bertransaksi <i>online</i> karena pelayanannya sangat bagus.					
4.	Saya tertarik untuk bertransaksi <i>online</i> karena merupakan salah satu bank terbesar di dunia					

Tabulasi Data Penelitian

Responden	Kepercayaan			Mutu sistem <i>E-banking</i>					Niat bertransaksi <i>online ulang</i>			
	5	8	Rerata	2	4	7	8	Rerata	2	3	4	Rerata
1	4	4	4	5	4	5	5	4.75	5	5	5	5
2	3	5	4	5	5	5	4	4.75	4	5	5	4.66667
3	5	4	4.5	4	4	4	3	3.75	4	5	4	4.33333
4	4	5	4.5	5	4	5	5	4.75	5	5	5	5
5	4	5	4.5	4	5	5	5	4.75	4	5	5	4.66667
6	5	4	4.5	4	4	3	3	3.5	4	5	5	4.66667
7	4	5	4.5	5	4	3	3	3.75	3	5	4	4
8	2	4	3	5	4	5	5	4.75	5	4	4	4.33333
9	5	5	5	5	4	5	5	4.75	2	5	5	4
10	4	5	4.5	5	4	4	3	4	5	4	5	4.66667
11	4	5	4.5	4	5	5	5	4.75	4	5	5	4.66667
12	4	5	4.5	4	5	4	4	4.25	5	4	4	4.33333
13	4	4	4	5	4	3	3	3.75	4	3	3	3.33333
14	4	4	4	4	5	4	4	4.25	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	5	4.25	4	4	4	4
16	5	4	4.5	5	4	3	2	3.5	4	5	5	4.66667
17	5	5	5	3	4	5	5	4.25	4	5	5	4.66667
18	4	4	4	4	4	3	4	3.75	5	4	5	4.66667
19	4	4	4	5	4	2	2	3.25	4	5	5	4.66667
20	4	5	4.5	5	4	2	2	3.25	3	4	4	3.66667
21	4	4	4	5	5	1	3	3.5	5	5	5	5
22	4	5	4.5	4	4	3	4	3.75	4	5	5	4.66667
23	5	5	5	5	2	2	2	2.75	5	4	4	4.33333
24	4	5	4.5	5	5	3	3	4	4	4	5	4.33333
25	4	5	4.5	5	4	5	5	4.75	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	4	4
27	5	4	4.5	3	4	1	1	2.25	3	3	3	3
28	4	4	4	4	3	2	2	2.75	5	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	5	4.75	4	4	4	4
30	5	4	4.5	4	5	3	3	3.75	4	5	5	4.66667
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.66667
32	4	3	3.5	5	5	5	4	4.75	5	5	4	4.66667
33	4	4	4	4	5	4	5	4.5	5	5	4	4.66667

Responden	Kepercayaan			Mutu sistem <i>E-banking</i>					Niat bertransaksi			
	5	8	Rerata	2	4	7	8	Rerata	2	3	4	Rerata
34	5	5	5	4	5	5	4	4.5	5	4	4	4.33333
35	4	5	4.5	5	4	5	4	4.5	4	5	5	4.66667
36	5	4	4.5	4	5	5	4	4.5	4	5	5	4.66667
37	5	5	5	5	4	4	5	4.5	4	5	4	4.33333
38	5	4	4.5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.66667
39	5	5	5	4	5	5	4	4.5	5	5	5	5
40	4	5	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4.5	5	5	5	4	4.75	5	5	5	5
42	5	4	4.5	4	4	5	5	4.5	4	5	5	4.66667
43	5	4	4.5	4	4	5	4	4.25	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4.33333
45	5	5	5	4	4	5	4	4.25	4	5	5	4.66667
46	4	5	4.5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.66667

Responden	Kepercayaan			Mutu sistem <i>E-banking</i>					Niat bertransaksi <i>online</i> ulang			
	5	8	Rerata	2	4	7	8	Rerata	2	3	4	Rerata
47	3	4	3.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	5	4.5	5	5	4	5	4.75	5	5	5	5
49	5	4	4.5	4	5	5	4	4.5	4	5	5	4.66667
50	3	4	3.5	5	5	5	4	4.75	5	5	5	5
51	3	5	4	5	5	4	5	4.75	5	5	5	5
52	4	5	4.5	5	5	5	4	4.75	4	5	5	4.66667
53	4	5	4.5	5	5	4	4	4.5	3	4	4	3.66667
54	4	4	4	5	4	5	5	4.75	4	5	5	4.66667
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	4.5	5	5	4	5	4.75	5	5	5	5
57	4	5	4.5	4	4	5	5	4.5	4	5	5	4.66667
58	5	4	4.5	5	5	4	5	4.75	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	4	4.75	4	5	5	4.66667
60	5	5	5	4	5	4	5	4.5	5	5	5	5
61	4	5	4.5	5	4	4	5	4.5	5	5	5	5
62	5	5	5	4	5	4	5	4.5	4	5	5	4.66667
63	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4
64	4	5	4.5	5	4	4	4	4.25	5	5	5	5
65	5	5	5	5	4	4	5	4.5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	4	5	4.75	4	5	5	4.66667
67	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.66667
68	4	4	4	4	5	4	5	4.5	4	5	5	4.66667
69	4	4	4	5	4	5	5	4.75	5	5	5	5
70	5	5	5	3	5	5	5	4.5	5	5	5	5
71	5	5	5	4	5	4	5	4.5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	5	5	4	4.5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	4	5	4	4.5	4	5	5	4.66667
74	5	5	5	4	5	4	5	4.5	4	3	4	3.66667
75	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	5	4	5	5	4.75	5	4	5	4.66667
77	4	5	4.5	5	5	4	5	4.75	5	5	4	4.66667
78	5	5	5	4	5	5	4	4.5	4	5	4	4.33333
79	5	5	5	5	5	5	4	4.75	5	5	4	4.66667

Responden	Kepercayaan			Mutu sistem <i>E-banking</i>					Niat bertransaksi <i>online</i> ulang			
	5	8	Rerata	2	4	7	8	Rerata	2	3	4	Rerata
80	5	5	5	4	5	4	5	4.5	5	4	4	4.33333
81	4	5	4.5	5	5	5	4	4.75	5	5	4	4.66667
82	5	5	5	4	5	5	5	4.75	5	5	5	5
83	4	5	4.5	5	5	5	4	4.75	4	5	5	4.66667
84	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.66667
85	5	5	5	5	5	5	4	4.75	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	4	5	4.75	5	5	4	4.66667
87	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5
88	4	5	4.5	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	4	5	4.75	5	4	5	4.66667
90	5	5	5	4	5	5	5	4.75	4	5	5	4.66667
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	4	5	4	5	4.5	4	5	5	4.66667
93	4	5	4.5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.66667
94	4	5	4.5	5	5	5	5	5	3	4	5	4
95	4	4	4	5	5	5	4	4.75	4	5	4	4.33333
96	3	5	4	5	4	5	4	4.5	5	5	4	4.66667
97	3	5	4	5	5	4	5	4.75	4	5	5	4.66667
98	4	5	4.5	5	4	4	5	4.5	5	4	5	4.66667
99	4	4	4	5	5	4	5	4.75	5	5	4	4.66667
100	5	3	4	4	3	5	3	3.75	5	4	5	4.66667

HASIL UJI VALIDITAS BUTIR KUESIONER

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.664
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	155.943
	df	36
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Trust5	1.000	.663
Trust8	1.000	.552
Mutu2	1.000	.641
Mutu4	1.000	.435
Mutu7	1.000	.606
Mutu8	1.000	.690
Niat2	1.000	.428
Niat3	1.000	.567
Niat4	1.000	.573

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.613	29.031	29.031	2.613	29.031	29.031	2.106	23.405	23.405
2	1.348	14.976	44.008	1.348	14.976	44.008	1.734	19.269	42.674
3	1.196	13.285	57.292	1.196	13.285	57.292	1.316	14.618	57.292
4	.989	10.987	68.279						
5	.768	8.535	76.814						
6	.691	7.676	84.491						
7	.614	6.819	91.309						
8	.490	5.440	96.749						
9	.293	3.251	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Trust5		-.754	
Trust8			
Mutu2		.595	
Mutu4	.580		
Mutu7	.778		
Mutu8	.813		
Niat2			
Niat3	.606		
Niat4	.601		

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Trust5			-.796
Trust8	.705		
Mutu2			.764
Mutu4	.643		
Mutu7	.642		
Mutu8	.748		
Niat2		.558	
Niat3		.721	
Niat4		.717	

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	.794	.605	.055
2	-.333	.358	.872
3	-.508	.711	-.486

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER DALAM VARIABEL KEPERCAYAAN

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Mean	Std Dev	Cases		
1.	TRUST5	4.3800	.6479	100.0
2.	TRUST8	4.6200	.5276	100.0

N of Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	9.0000	.7677	.8762	2

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	
TRUST5	4.6200	.2784	.6016	.
TRUST8	4.3800	.4198	.6016	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 2
Alpha = .6811

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER DALAM VARIABEL MUTU SISTEM *E-BANKING*

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Mean	Std Dev	Cases		
1.	MUTU2	4.6000	.5505	100.0
2.	MUTU4	4.5500	.5925	100.0
3.	MUTU7	4.3000	.9587	100.0
4.	MUTU8	4.2800	.9437	100.0

N of Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	17.7300	4.8254	2.1967	4

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	
MUTU2	13.1300	4.2355	.3266	.7348
MUTU4	13.1800	3.5834	.3972	.6156
MUTU7	13.4300	2.1870	.6063	.4406
MUTU8	13.4500	2.1086	.6664	.3808

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .6526

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER DALAM VARIABEL NIAT BERTRANSAKSI *ONLINE* ULANG

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Mean	Std Dev	Cases		
1.	NIAT2	4.4400	.6563	100.0
2.	NIAT3	4.7000	.5412	100.0
3.	NIAT4	4.7100	.4984	100.0

N of Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	13.8500	1.4015	1.1839	3

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted	
NIAT2	9.4100	.8100	.3361	.6634
NIAT3	9.1500	.7551	.3759	.2012
NIAT4	9.1400	.8085	.3845	.2099

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 3
Alpha = .6597

HASIL ANALISIS REGRESI PENGARUH MUTU SISTEM *E-BANKING* PADA KEPERCAYAAN

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Mutu ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Trust

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.189 ^a	.036	.026	.4324

- a. Predictors: (Constant), Mutu

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.678	1	.678	3.628	.060 ^a
	Residual	18.322	98	.187		
	Total	19.000	99			

- a. Predictors: (Constant), Mutu
b. Dependent Variable: Trust

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.832	.353		10.843	.000
	Mutu	.151	.079	.189	1.905	.060

- a. Dependent Variable: Trust

**HASIL ANALISIS REGRESI
PENGARUH MUTU SISTEM *E-BANKING*
PADA NIAT BERTRANSAKSI *ONLINE* ULANG**

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Mutu ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Niat

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.361 ^a	.130	.121	.3698752

- a. Predictors: (Constant), Mutu

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.010	1	2.010	14.689	.000 ^a
	Residual	13.407	98	.137		
	Total	15.417	99			

- a. Predictors: (Constant), Mutu
b. Dependent Variable: Niat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.467	.302		11.467	.000
	Mutu	.259	.068	.361		

- a. Dependent Variable: Niat

**HASIL ANALISIS REGRESI
PENGARUH KEPERCAYAAN
PADA NIAT BERTRANSAKSI *ONLINE* ULANG**

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Trust ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Niat

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.000 ^a	.000	-.010	.3966269

- a. Predictors: (Constant), Trust

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.000	1	.000	.000	1.000 ^a
	Residual	15.417	98	.157		
	Total	15.417	99			

- a. Predictors: (Constant), Trust
b. Dependent Variable: Niat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.617	.411		11.222	.000
	Trust	.000	.091	.000	.000	1.000

- a. Dependent Variable: Niat

HASIL ANALISIS REGRESI
PENGARUH MUTU SISTEM *E-BANKING* DAN KEPERCAYAAN
PADA NIAT BERTRANSAKSI *ONLINE* ULANG

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Trust, Mutu ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Niat

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.368 ^a	.135	.117	.3707440

a. Predictors: (Constant), Trust, Mutu

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.084	2	1.042	7.581	.001 ^a
	Residual	13.333	97	.137		
	Total	15.417	99			

a. Predictors: (Constant), Trust, Mutu

b. Dependent Variable: Niat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.711	.449		8.257	.000		
	Mutu	.269	.069	.374	3.894	.000	.964	1.037
	Trust	-.064	.087	-.071	-.736	.464	.964	1.037

a. Dependent Variable: Niat

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Mutu	Trust
1	1	2.985	1.000	.00	.00	.00
	2	.010	16.948	.03	.88	.27
	3	.004	26.274	.96	.12	.73

a. Dependent Variable: Niat



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG PURWODADI**

Jl. KS. Tubutu No. 01 Purwodadi Grobogan Phone (0292) 424913, 424912, 421848, 424112

Model 54

Nomor : B. 1488 /KC-VIII/LYI/03/2013
Lamp. : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Purwodadi, 01 Maret 2013

Kepada Yth,
1. Siti Mahmudah
2. Ikhsan Romdloni
Di

Tempat

Surat Kanwil BRI Semarang No. B.1106/KW-VIII/SDM/02/2013 tanggal 27 Februari 2013

Menunjuk Surat Kanwil BRI Semarang tersebut diatas perihal pada pokok surat, dengan ini disampaikan sebagai berikut :

1. Sesuai dengan persetujuan Kanwil BRI Semarang perihal pemberian Ijin Penelitian Skripsi yang Saudara ajukan dengan ini Kanca BRI Purwodadi dapat menyetujui Penelitian yang akan Saudara laksanakan pada tanggal 01 sd 15 Maret 2013 sebagai berikut :

1. Nama : Siti Mahmudah
NIM : 07.09.0166 L
2. Nama : Ikhsan Romdloni
NIM : 07.09.0162 L

2. Persetujuan tersebut dengan persyaratan sebagai berikut :

- a. Persetujuan dimaksud diberikan sepanjang tidak mengganggu kelancaran operasional Kanca.
- b. Sebelum melaksanakan penelitian Saudara wajib membuat surat pernyataan bahwa Saudara tunduk kepada Undang-Undang Kerahasiaan Bank / Perusahaan.
- c. Data yang diminta tidak menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan rahasia Bank, rahasia Perusahaan dan rahasia Nasabah sesuai ketentuan kerahasiaan bagi perusahaan yang telah *Go Public*.
- d. Semua keterangan dan data yang diterima semata-mata untuk kepentingan riset/ilmiah dan tidak dipergunakan untuk merugikan pihak BRI, pihak lain / Nasabah BRI.
- e. Selama melaksanakan penelitian Saudara wajib menjaga ketertiban, ketenangan kerja dan tidak mengganggu pelayanan umum / kegiatan operasional, serta tidak diperkenankan menggandakan/foto copy SE/SK/Kebijakan Intern BRI (SE/SK/Surat Intern hanya dibaca di Kanca).
- f. Dalam hal penyebutan BRI sebagai tempat pengambilan data, agar disamakan atau diganti menjadi Bank Nasional.
- g. Saudara wajib menyerahkan hasil Penelitian :
 1. 1 (satu) eksemplar untuk BRI Kanwil Semarang bagian SOM
 2. 1 (satu) eksemplar untuk BRI Kanca Purwodadi

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG PURWODADI


Moch Hafid
Pemimpin Cabang

Tindasan :

1. Arsip