Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Open

Pengaruh trust terhadap loyalitas nasabah pengguna e-banking (studi pada nasabah PT. Bank X (Persero) Tbk) = Affect of trust in order to increase e-banking customer loyalty

Khoirun Nisa, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20312846&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh antara trust dengan loyalitas nasabah pengguna e-banking. Alasan penelitian ini dilakukan karena adanya beberapa kasus kecurangan dengan media electronic banking mengakibatkan menurunnya trust nasabah dalam penggunaan e-banking. Sampel penelitian ini adalah nasabah bank X cabang Plaza X dan Sentra X sejumlah masing-masing 50 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan karakteristik tertentu. Yang dimaksud karakteristik tertentu yaitu hanya nasabah bank X yang memiliki produk yang terkoneksi dengan e-banking dan menggunakan fasilitas e-banking minimal 3 kali dalam enam bulan terakhir. SPSS 17.00, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara trust dengan terciptanya loyalitas nasabah.