

Analisis faktor-faktor yang memengaruhi intensi kelanjutan penggunaan layanan mobile banking = Understanding the antecedents of continuous usage intention of mobile banking services

Ambari Yolanda Galman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20466349&lokasi=lokal>

Abstrak

Ketatnya persaingan dalam industri perbankan, termasuk dalam inovasi teknologi seperti mobile banking, membuat para penyedia layanan keuangan harus mampu bertahan. Salah satu cara untuk dapat bertahan dalam industri yang kompetitif ini adalah dengan mempertahankan pengguna yang sudah ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor determinan dari kelanjutan penggunaan layanan mobile banking oleh pengguna layanan mobile banking. Terdapat delapan variabel teramati yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu relative advantage, system quality, information quality, service quality, satisfaction, post-use trust, attitudinal loyalty, dan continuous usage intention.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian conclusive descriptive cross sectional dengan teknik pengambilan sampel non-probability judgemental sampling. Responden merupakan pengguna layanan mobile banking minimal dalam satu tahun terakhir dan merupakan pengguna aktif. Data kuesioner dari 221 responden yang berhasil dikumpulkan kemudian diolah menggunakan SmartPLS 3.6 untuk menguji besarnya signifikansi positif.

Dari 13 hipotesis yang dikembangkan, terdapat sepuluh hipotesis yang dapat diterima. Temuan yang tidak terduga adalah information quality tidak berpengaruh secara signifikan pada post-use trust pengguna, serta relative advantage dan attitudinal loyalty yang tidak berpengaruh secara signifikan pada continuous usage intention pengguna.

High competition in the banking industry, including in technological innovations such as mobile banking, has made financial service provider sustainable. One way to survive in this competitive industry is to retain existing users. This study aims to examine the determinant factor of the continuous usage intention of mobile banking services by users. There are eight observed variables used in this research, which are relative advantage, system quality, information quality, service quality, satisfaction, post use trust, attitudinal loyalty, and continuous usage intention.

This study used a conclusive descriptive cross sectional research design with non probability judgmental sampling technique. Respondents are users of mobile banking services at least in the past year and are active users. Questionnaire data from 221 respondents then processed using SmartPLS 3.6 to test the significance levels.

Out of 13 hypotheses, ten hypotheses were supported. Unexpected findings are that information quality did not significantly affect the user's post use trust, as well as relative advantage and attitudinal loyalty that are did not significantly affect the continuous usage of user intention.