

ANALISIS *TRUST* DAN *QUALITY DIMENSIONS* TERHADAP *INTENTION TO USE* PENGGUNA *MOBILE BANKING* DI SURABAYA

Nama : Tiffany Novelin Tendy

Jurusan/Program Studi : Ilmu Ekonomi/Perbankan dan Investasi

Pembimbing I: Dr. Sugeng Hariadi, S.E., M.Si.

Pembimbing II : Drs.ec. Bambang Budiarto, M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh dari Analisis *Trust* dan *Quality Dimensions* terhadap *Intention to Use* pada pengguna *Mobile Banking* di Surabaya. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel dari populasi yang ada. Kuisioner disebarakan kepada 100 nasabah di Surabaya. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS 22.0. Analisis data dibagi menjadi 2 segmen. Segmen pertama yaitu menguji reliabilitas dan validitas dari item kuisioner . Selanjutnya, pada segmen kedua dilakukan Uji T, Uji F, dan menghitung koefisien determinasi untuk menguji hipotesis dan dilakukan uji asumsi klasik. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara dimensi *Trust* dan *System Quality* terhadap *Intention to Use* kepada bank BCA. Hubungan yang tidak signifikan dan negatif ditemukan pada hubungan dimensi *Quality Information*. Kemudian hubungan yang tidak signifikan namun berpengaruh positif yaitu *Service Quality* terhadap *Intention to Use* kepada bank BCA.

Kata Kunci : *Mobile Banking*, *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Trust*, *Bank BCA*.

ANALYSIS OF TRUST AND QUALITY DIMENSIONS
ON INTENTION TO USE MOBILE BANKING BCA USERS
IN SURABAYA

Name : Tiffany Novelin Tendency

Dicipline/Study Programme : Economics / Banking and Investment

Contributor I: Dr. Sugeng Hariadi, S.E., M.Si.

Contributor II : Drs.ec. Bambang Budiarto, M.Si.

ABSTRACT

This study has investigated to analyze the effect of Trust and Quality Dimensions on Intention to Use Mobile Banking BCA users in Surabaya . It used Slovin formula to calculate the sample from the population. Questionnaires have been distributed among 100 customers who use Mobile Banking BCA in Surabaya. The data has been analyzed using multiple linear regression using SPSS 22.0 software in two segments of measurement model and structural model. In the first segment, technical features of the questionnaire were tested in terms of reliability and validity. Moreover, in the second segment, t-test was used to test research hypotheses and did the classic assumption test. The results show that there is a significant and positive relationship between the dimensions of Trust and System Quality of Intention to Use. There is a significant and negative relationship between the dimensions of Quality Information. Then positive effect but not significant is Service Quality of Intention to Use mobile banking BCA.

Keywords : *Mobile Banking, Information Quality, System Quality, Service Quality, Trust, Bank BCA.*