

ABSTRAK

Latarbelakang penelitian ini adalah timbulnya beberapa kasus kejahatan dengan media elektronik *banking* mengakibatkan rendahnya kepercayaan nasabah dalam penggunaan elektronik *banking* sehingga intensitas penggunaan layanan ini pun rendah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh nilai pelanggan dan kualitas sistem terhadap kepercayaan dan intensitas penggunaan fasilitas *electronic banking bjb* Cabang Pandeglang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan jumlah sampel 105 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling* yaitu sampling dengan karakteristik tertentu. Karakteristik yang digunakan adalah nasabah bank **bjb** yang telah memiliki fasilitas *electronic banking* dan menggunakan fasilitas tersebut selama lebih dari 6 bulan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka dan kuisioner yang diolah dan dianalisa menggunakan *software SPSS V19*. Pada penelitian ini ditemukan pengaruh yang positif dan signifikan antara nilai pelanggan dan kualitas sistem terhadap kepercayaan serta kepercayaan terhadap intensitas penggunaan fasilitas *electronic banking bjb* di Cabang Pandeglang.

ABSTRACT

The background of this research is there are some cases that show cheatedness by electronic banking media that resulted to the lower of consumer trust for electronic banking. The purpose of this research is to test and anylize the effect of consumer value and system quality toward trust in order to increase frequency of the use intensity of electronic banking at bank bjb..The sample of this research are 105 respondent. The technique used in this research was purposive sampling. Sampling by certain characteristic. Certain characteristic means only consumer whose at least one of electronic banking facility and using that facility for above 6 months. Method to collect the data by literature review and questioner.and analize using software SPSS ver19. The analysis resukt that consumer value and system quality effected on trust in order to increase the intensity of use electronic banking facility. This empirical result indicates that consumer value have significant effect on trust, system quality have significant effect on trust, and trust have significant toward the intensity of use electronic banking.

,

ABSTRAK

Transaksi *electronic banking* secara frekuensi dan volume meningkat dari tahun ke tahun. Bank **bjb** menyediakan berbagai jenis jasa *electrnc banking*, diantaranya ATM, **bjb** SMS dan bjb **NET**. Penulis telah melakukan pra survey terhadap 30 puluh responden. Berdasarkan hasil pra survey dapat dilihat bahwa sebagian besar responden tidak memiliki rasa percaya yang tinggi terhadap fasilitas *electronic banking*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh nilai pelanggan dan kualitas sistem terhadap kepercayaan serta dampaknya pada intensitas penggunaan fasilitas *electronic banking* **bjb** Cabang Pandeglang. Medote yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif. Dengan jumlah sample sebanyak 105 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling* yaitu sampling dengan karakteristik tertentu. Karakteristik yang digunakan adalah nasabah bank **bjb** Cabang Pandeglang yang telah memiliki fasilitas *electronic banking* dan menggunakan fasilitas tersebut selama lebih dari 6 bulan. Model analisis data yang digunakan regresi linear berganda dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukan bahwa NilaiPelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan dengan besar pengaruh adalah 33.29%. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan dengan besar pengaruh adalah 27.08%. Kepercayaan yang terbentuk melalui nilai pelanggan dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas penggunaan *electronic banking* dengan besar pengaruh 45.8%. Oleh karena itu Bank **bjb** diharapkan dapat meningkatkan nilai pelanggan dan kualitas sistem layanan *electronic banking* **bjb** sehingga kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut juga meningkat yang akan berdampak pada peningkatan intensitas penggunaan layanan *electronic banking* **bjb** oleh nasabah.

Kata kunci : *electronic banking*, nilai pelanggan, kualitas sistem, kepercayaan, intensitas penggunaan.

ABSTRACT

*Electronic banking transaction based on frequent and volume increase year by year. bank **bjb** provided many kind of electronic banking services, such as ATM, **bjb** SMS and **bjb** NET. Based on pra survey to 30 respondents, many of them didn't have trust to electronic banking facilities. Purpose of this research is to analize impact of customer value and system quality to trust and the impact to intensity of using electronic banking. Method used in this research is descriptive kuantitatif. The sample of this research is 105 respondents. The technique used in this research was purposive sampling. Sampling by certain characteristic. Certain characteristic means only consumer whose at least one of electronic banking facility and using that facility for above 6 months. Data analize model was used is multiple regression linear and simple regression linear. The result showd that customer value is positively and significantly impacted to trust for 33.29%. System quality is positively and significantly impacted to trust for 27.8%. Trust formed through customer value and system quality is positively and significantly impacted to intensity of using electronic banking for 45.8%. So, bank **bjb** should increase customer value and sytem quality in order to increase customer trust that impact to intensity of using electronic banking services.*

Kata kunci : *electronic banking, customer value, system quality, trust, intensity of use..*