

## ABSTRAK

Kurniawan, Dicky. 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Kepercayaan Terhadap Niat Penggunaan Aplikasi Eka Online Pada Bpr Eka Bumi Artha Provinsi Lampung*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C. (2) Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.

**Kata Kunci:** kualitas layanan elektronik, kepercayaan, niat penggunaan

Perkembangan mobile banking telah berkembang pesat hanya dalam beberapa tahun. Dalam transisi dari operasi cabang tradisional dan solusi berbasis web generasi pertama ke web seluler dan aplikasi seluler, bank menghadapi tantangan baru dalam mengelola dan membangun hubungan yang signifikan dengan basis pelanggan mereka. Perbankan memerlukan strategi seluler untuk mempertahankan pelanggan seluler.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh pada kepercayaan? 2) Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap niat penggunaan aplikasi? 3) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap niat penggunaan aplikasi?

Penelitian ini dilakukan pada nasabah PT BPR Eka Bumi Artha dengan melibatkan 400 nasabah di dalamnya yang menjadi bagian dari responden penelitian. Pengambilan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan Analisis Jalur dengan aplikasi Lisrel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan adanya Aplikasi Eka Mobile telah memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah. Kemudian, kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan petugas bank selalu menawarkan nasabah tentang aplikasi Eka Mobile, memberikan edukasi tentang penggunaan layanan Eka Mobile, menjelaskan fitur kemudahan dari aplikasi Eka Mobile, dan tidak pernah memaksa nasabah untuk menggunakan Eka Mobile. Selanjutnya, Kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan nasabah membutuhkan dan mempercayai Eka Mobile.