

ABSTRAK

Elysia Panorama (01011190058)

“PENGARUH KEMUDAHAN ONLINE TERHADAP NIAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING BCA”

(xvi + 222; 7 gambar; 39 tabel; 6 lampiran)

Pada saat ini, perangkat elektronik adalah alat yang diperlukan seseorang untuk memudahkan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Salah satu perangkat elektronik yang diperlukan seseorang adalah *smartphone* karena dapat memenuhi kebutuhan manusia dengan cara yang efisien dan praktis. Salah satu kebutuhan manusia, yaitu dengan melakukan kegiatan perbankan. Oleh karena itu, salah satu perusahaan bank ternama, yaitu BCA telah berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan menciptakan layanan *M-banking* BCA. Demi memenuhi kebutuhan seseorang khususnya dalam melakukan kegiatan perbankan sehari-hari dengan cara yang praktis dan efisien, tentunya Bank BCA perlu meningkatkan layanannya pada aspek ‘kemudahan *online*’, sehingga masyarakat Indonesia memiliki keinginan untuk menggunakan layanan Bank BCA melalui *M-banking* BCA dan menjadi pengguna *M-banking* BCA untuk seterusnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan 381 responden. Populasi studi pada penelitian ini adalah nasabah Bank BCA yang menggunakan layanan *M-banking* BCA di Indonesia. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling – judgement sampling*. Untuk mendapatkan data penelitian, alat yang digunakan adalah menyebarkan kuisioner. Hasil penelitian mendapatkan bahwa beberapa faktor yang ada pada kemudahan online seperti *access convenience, search convenience, evaluation convenience, transaction convenience, post-possession/possession convenience* dapat mempengaruhi *M-banking adoption intention*. Kemudian, *M-banking adoption intention* dapat mempengaruhi *M-banking adoption*.

Kata Kunci: *Access Convenience, Search Convenience, Evaluation Convenience, Transaction Convenience, Post-possession/Possession Convenience, M-banking Adoption Intention, M-banking adoption.*

Referensi: 112 (2000 – 2022)