

ABSTRAK**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DUKUNGAN PEMERINTAH DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN LAYANAN INTERNET BANKING****BANK MANDIRI SURABAYA****RIFALDI FITRA ZAFITRI****Dra. Ec. Hj. Dwi Utami S., MS****KK BKK-2 B. 49/ Zaf a****Tahun 2011**

Pada era yang serba digital seperti sekarang, bank dituntut memperbaharui sistem yang dahulunya konvensional menjadi modern. Dengan lahirnya internet banking diharapkan menjawab tuntutan nasabah akan hadirnya satu layanan yang dapat memberikan banyak manfaat. Bank akan tertinggal jika tak mengembangkan layanan internet banking. Bank Mandiri merupakan bank dengan aset dan modal terbesar di perbankan Indonesia serta memiliki pengalaman melakukan konsolidasi perbankan. Saat ini, bank mandiri berusaha mengkomunikasikan keunggulan Internet bankingnya sehingga mampu mempengaruhi pikiran nasabah agar menggunakan internet banking untuk membantu transaksi.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan dukungan pemerintah terhadap niat untuk menggunakan layanan internet banking bank Mandiri. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Mandiri di Surabaya. Teknik sample yang digunakan adalah purposive sampling dan jumlah sample berdasarkan pendapat Sudman dalam Aaker, sebesar 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,442 + 0,181 X_1 + 0,218 X_2 + 0,232 X_3 + 0,295 X_4$$

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara simultan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan dukungan pemerintah berpengaruh secara signifikan terhadap niat untuk menggunakan internet banking bank Mandiri Surabaya. Dan secara parsial persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan dukungan pemerintah berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan internet banking bank Mandiri Surabaya.

Kata Kunci: persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, dukungan pemerintah dan niat untuk menggunakan