

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang sifatnya positif dari faktor-faktor *elektronik perbankan* terhadap penggunaan *layanan mandiri bank* Bank Mandiri di Surabaya. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *layanan mandiri bank* Bank Mandiri di Surabaya.

Variabel faktor-faktor elektronik perbankan terdiri dari enam variabel, yaitu: 1) Kemudahan operasional, 2) Biaya penyediaan fasilitas layanan elektronik perbankan yang dikeluarkan oleh nasabah, 3) Kecepatan proses transaksi, 4) Kelengkapan produk jasa dan layanan tambahan bank, 5) Jaminan keamanan, 6) Fleksibilitas nasabah. Untuk variabel penggunaan layanan mandiri bank dilihat dari penggunaan *layanan mandiri bank* oleh nasabah Bank Mandiri dalam melakukan transaksi perbankan yang tersedia pada *elektronik perbankan*.

Model analisis yang digunakan sebagai kerangka berpikir dalam penelitian ini, mengacu pada Katri karem (2003), yaitu faktor-faktor *elektronik perbankan* dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *layanan mandiri bank*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan uji F dan uji t, yang disertai dengan dua asumsi klasik regresi: 1) Homo kedsitas, 2) Multikolinearitas. Untuk menguji validitas dan reliabilitas hasil kuesioner, digunakan alat ukur *pearson's product moment correlation* dan *cronbach alpha*. Nilai kritis yang diperoleh adalah sebesar 0,18892 dengan tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan 108. Semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid, karena lebih besar dari 0,18892. Nilai α semua variabel yang didapat > 0,6 berarti reliabel.

Simpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisis adalah: 1) keenam variabel faktor-faktor *elektronik perbankan* secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap penggunaan *layanan mandiri bank* oleh nasabah Bank Mandiri di Surabaya. Perolehan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,536 memberi arti bahwa keenam variabel tersebut memiliki pengaruh sebesar 53,6% terhadap penggunaan *layanan mandiri bank* oleh nasabah Bank Mandiri di Surabaya. Nilai F_{hitung} 19,838 lebih besar dari F_{tabel} 2,429 pada tingkat signifikan 0,001 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa H_0 ditolak; 2) Variabel kemudahan operasional (X_1) secara parsial memiliki pengaruh dominan terhadap penggunaan *layanan mandiri bank* oleh nasabah Bank Mandiri di Surabaya, karena memiliki nilai beta sebesar 0,266 merupakan nilai beta tertinggi jika dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk jasa dan layanan tambahan bank tidak mempunyai pengaruh secara signifikan karena mempunyai nilai t_{hitung} 0,01633 < t_{tabel} (1,99167) dengan tingkat signifikan 0,833 ($p > 0,05$).