

ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis *pengaruh keadilan sistemik, kepercayaan nasabah dan persepsi nilai nasabah terhadap minat ulang penggunaan internet banking* di Semarang. Rancangan untuk menyusun model keadilan sistemik, kepercayaan nasabah dan persepsi nilai nasabah terhadap minat ulang penggunaan *internet banking*. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti mekanisme pembentukan keadilan, kepercayaan dan persepsi nilai untuk menentukan minat ulang penggunaan *internet banking*. Total jumlah responden sebanyak 110 responden. Teknik pengambilan sampel, yaitu teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengampilan sampel yang sering digunakan dalam penelitian maksudnya peneliti dapat menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu. Pengumpulan datanya menggunakan data kuesioner atau angket dengan kuesioner terbuka dan tertutup, kemudian dianalisis menggunakan software SPSS versi 23. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan di dalam penggunaan *internet banking*, keadilan mencakup keadilan distributif, keadilan procedural dan keadilan informasional yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat ulang penggunaan internet banking. Kepercayaan nasabah dan persepsi nilai nasabah diidentifikasi sebagai variabel perantara di dalam pembentukan keadilan sistemik sehingga terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat ulang penggunaan internet banking.

Kata Kunci : *Keadilan Sistemik, Kepercayaan Nasabah, Persepsi Nilai, Minat Ulang, Internet Banking*

ABSTRACT

This study describes and analyzes the effect of systemic fairness, customer trust and customer value perceptions of the re-interest in using internet banking in Semarang. A plan to develop a systemic fairness model, customer trust and perceived value of the re-interest in using internet banking. This study aims to examine the mechanism of establishing justice, trust and perceived value to determine interest in re-using internet banking. The total number of respondents was 110 respondents. The sampling technique, which is a purposive sampling technique, which is the sampling technique which is often used in research. The researcher can determine the sample by himself because there are certain considerations. Collecting data using questionnaire data or questionnaire with open and closed questionnaires, then analyzed using SPSS software version 23. The purpose of this study is to explain in the use of internet banking, justice includes distributive justice, procedural justice and informational justice that have a positive and significant effect on re-interest in using internet banking. Customer trust and perceived value are identified as intermediary variables in the formation of systemic fairness so that there is a positive and significant influence on the re-interest in using internet banking.

Keywords: Systemic Fairness, Customer Trust, Perceived Value, Retention, Internet Banking

INTISARI

Penelitian ini membahas tentang peningkatan minat ulang penggunaan internet banking melalui keadilan sistemik, kepercayaan nasabah dan persepsi nilai nasabah. Keadilan sistemik merupakan keadilan yang dirasakan oleh pengguna internet banking ketika bertransaksi dengan perusahaan. Kepercayaan nasabah merupakan keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan melalui *internet banking*, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah dan memberikan manfaat pada penggunaannya. Persepsi nilai nasabah merupakan hasil atau manfaat yang diterima nasabah dalam hubungan dengan total biaya lain yang meliputi harga dan biaya lain yang dikeluarkan untuk pembelian suatu barang atau jasa. Minat ulang penggunaan *internet banking* merupakan hasrat akan pemuasan tertentu dari kebutuhan tersebut. Permintaan merupakan minat akan suatu produk yang didukung dengan kemampuan serta ketersediaan menggunakan jasa. Berdasarkan pada kajian pustaka yang mendalam dan kritis, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “ Model Peningkatan Minat Ulang Penggunaan Internet Banking Melalui Keadilan Sistemik, Kepercayaan dan Persepsi Nilai Nasabah “. Pertanyaan penelitian ini adalah (a) Bagaimana pengaruh keadilan sistemik terhadap kepercayaan (b) Bagaimana pengaruh keadilan sistemik terhadap persepsi nilai (c) Bagaimana pengaruh keadilan sistemik terhadap minat ulang internet banking (d) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap persepsi nilai (e) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat ulang (f) Bagaimana pengaruh persepsi nilai terhadap minat ulang *internet banking*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah *internet banking* di Semarang sebanyak 110 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu teknik *purposive sampling*. Metode analisis menggunakan analisis persamaan regresi. Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel keadilan sistemik, kepercayaan nasabah dan persepsi nilai nasabah terhadap minat ulang penggunaan *internet banking*.