

ABSTRAKSI

Persaingan dalam bisnis perbankan semakin tipis antara perbankan satu dengan yang lain sehingga mendorong para manajemen perbankan untuk melakukan inovasi demi kemudahan bagi para nasabahnya. Inovasi dibidang teknologi adalah tuntutan yang harus dipenuhi agar tercipta produk yang unggul dan mempunyai nilai jual lebih kompetitif, dan menciptakan pelayanan yang lebih baik yang memudahkan bagi nasabah, jika hal tersebut terpenuhi maka akan mengarah pada keputusan nasabah melakukan transaksi secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan transaksi secara online pada Bank Jateng Cabang Purwodadi. Prediktor variabel yang dapat meningkatkan transaksi online adalah Mobile Banking Service Quality (X1), Kemudahan Produk Online (X2) dan Reputasi Sistem (Y1) sebagai variabel intervening.

Sampel penelitian ini berjumlah sebanyak 100 responden yang bersedia mengisi kuisioner yang diberikan oleh peneliti. Penentuan sampel dilakukan dengan perhitungan rumus *Slovin* dari rumus diketahui sampel sebanyak 97. Menurut Ghozali (2013) menjelaskan bahwa apabila menggunakan *maximum likelihood* (ML) dalam menentukan model estimasi, sampel disarankan 100 hingga 200 responden dan pada penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Yang menjadi responden adalah Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. Alat yang digunakan untuk menganalisis data adalah AMOS 22.00 dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil temuan penelitian secara keseluruhan 5 hipotesis yang diusulkan dapat diterima. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh secara signifikan yaitu Mobile Banking Service Quality terhadap Reputasi sistem. Mobile Banking Service Quality terhadap minat transaksi online. Kemudahan produk online terhadap reputasi sistem. Kemudahan produk online terhadap niat bertransaksi online nilai sig. Dan yang terakhir Reputasi sistem terhadap niat transaksi online nilai sig.

Kata Kunci: *Mobile Banking Service Quality, Kemudahan Produk Online, Reputasi Sistem Dan Niat Bertransaksi Online.*