

Гері Сударсоно, Муамар Нур Холід, Айдха Трісанті, Джаннахар Саддам Еш Шідікі, Пріонго Сусено

Впровадження мобільного банкінгу: на прикладі індонезійських студентів-мусульман

Зміна тенденції до послуг мобільного банкінгу спричинила конкуренцію, оскільки багато банків змагаються за те, щоб переконати клієнтів користуватися послугами м-банкінгу, і тому повинні надавати відмінні послуги. Як наслідок, банки повинні приділяти особливу увагу питанню задоволення очікувань клієнтів і надавати високоякісні послуги. Мета дослідження – вивчити фактори, які впливають на наміри студентів-мусульман використовувати м-банкінг в ісламських, традиційних і традиційних ісламських банках в Індонезії. Вибірка дослідження складалася з 315 студентів-мусульман, які використовують мобільний банкінг в ісламських банках, 369 студентів-мусульман, які користуються послугами традиційних банків, і 207 студентів-мусульман, що обслуговуються в традиційних ісламських банках. Для оцінки єдиної теорії прийняття та використання технології (UTAUT) щодо намірів студентів-мусульман використовувати м-банкінг застосовано метод часткових найменших квадратів (PLS). На основі значення коефіцієнта детермінанта (R²) модель UTAUT у цьому дослідженні класифікується як помірна. Показано, що сприятливі умови, звичка й очікувана продуктивність впливають на наміри студентів-мусульман використовувати м-банкінг в ісламських і традиційних банках. Між тим, на наміри студентів-мусульман, які використовують мобільний банкінг у звичайних ісламських банках, впливають очікувані зусилля, сприятливі умови, звичка й очікувана продуктивність. Дивно, але соціальний вплив не тисне на наміри студентів-мусульман використовувати м-банкінг в ісламських, традиційних та ісламських традиційних банках.

Ключові слова: UTAUT, м-банкінг, ісламські банки, традиційні банки, намір, частковий найменший квадрат

Класифікація JEL: M10, M15, G20, G21



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.