

ABSTRAK

Peningkatan internet mendorong adanya penggunaan *internet banking*. *Internet banking* adalah sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank yang diakses melalui *website*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Effort Expetancy*, *Social Influence*, *Performance Expetancy*, *Website Design*, *Experience*, *Internet Banking Usage* dan *Internet Skill* dalam penggunaan *Internet Banking* di Bandung Raya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode *purposive sampling* secara acak dan pengumpulan kuesioner 250 responden yang menggunakan *internet banking* Bank Mandiri, BCA, BNI, dan BRI. Penelitian ini menggunakan analisis data PLS (*Partial Least Square*) software SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *Effort Expetancy* dan *Social Influences* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Performance Expetancy* dalam penggunaan *Internet Banking*, *Performance Expetancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Effort Expetancy* dan *Social Influences* dalam penggunaan *Internet Banking*, *Website Design* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan situs *Internet Banking*, *Website Design* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *Internet Banking* melalui mediasi *Performance Expetancy*, *Prior Experience* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Effort Expetancy* dalam penggunaan *Internet Banking*, *Prior Experience* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Performance Expetancy* dalam penggunaan *Internet Banking*, *Prior Experience* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Website Design* dalam penggunaan *Internet Banking*, *Internet Skill* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Performance Expetancy* dalam penggunaan *Internet Banking*. Pada penelitian selanjutnya, dapat melakukan penelitian di Kota berbeda.

Kata kunci: Desain Website, *Internet Banking*, PLS (*Partial Least Square*), Model UTAUT, Keterampilan Internet.