

ABSTRAK

Di Indonesia, industri perbankan merupakan salah satu industri yang paling penting. Banyak bank yang menawarkan berbagai produk melalui jaringan internet untuk menarik banyak orang menjadi nasabahnya tidak terkecuali para mahasiswa. Sebenarnya ada beberapa perguruan tinggi negeri dan swasta yang bekerja sama dengan bank-bank tertentu dalam transaksi pembayaran wajib biaya kuliah. Siswa tidak perlu datang ke kampus dengan jumlah nominal tertentu untuk melakukan pembayaran wajib untuk pendidikan mereka. Cukup menggunakan layanan dan produk bank yang salah satunya adalah layanan internet banking yang mudah dijangkau dimanapun dan kapanpun berada.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah mahasiswa yang telah memiliki dan menggunakan fasilitas layanan internet banking dari bank yang telah ditentukan oleh perguruan tingginya benar-benar merasakan kepuasan yang disebabkan oleh tingkat efisien, manfaat serta keamanan dari penggunaan internet banking tersebut. Dan apakah benar bahwa efisien, manfaat serta keamanan secara bersama-sama memiliki hubungan kausal terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan internet banking dari bank yang telah ditentukan oleh perguruan tingginya tersebut.

Kuesioner yang didistribusikan kepada responden dibatasi hanya kepada mahasiswa di perguruan tinggi swasta yaitu universitas surabaya yang memiliki pengalaman minimal 1 tahun menggunakan internet banking. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa yang memiliki dan menggunakan fasilitas layanan internet banking merasakan kepuasan berdasarkan adanya hubungan kausal oleh masing-masing dari 3 objek yaitu efisien, manfaat dan keamanan dengan tingkat signifikannya kurang atau sama dengan alfa 5%. Kecuali, pada objek manfaat signifikan pada alfa 5,2%. Dan secara bersama-sama ketiga objek tersebut yaitu efisien, manfaat dan keamanan memberikan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen pengguna layanan internet banking dari bank yang telah disarankan oleh perguruan tingginya tersebut.

Kata kunci : Kepuasan Mahasiswa Pengguna internet banking, Efisien, Manfaat dan Keamanan.

ABSTRACT

The banking industry is one of the most important industries. Many banks that offer various products through the Internet network to attract many people become customers are no exception to the students. In fact there are several public and private universities working with certain banks in payment transaction compulsory tuition fees. Students do not need to come to campus with a certain nominal amount to make compulsory payment for their education. Simply use the services and products of the bank which one of them is an internet banking service that is easily accessible wherever and whenever located.

The purpose of this study is to find out whether the students who have owned and used internet banking service facilities from banks that have been determined by the college really feel the satisfaction caused by the efficient level, benefits and security of the internet banking usage. And is it true that efficiencies, benefits and security together have a causal relationship to the level of student satisfaction in the use of internet banking services from banks that have been determined by the college.

Questionnaires distributed to respondents are limited only to students in private universities ie universities surabaya who have experience at least 1 year using internet banking. While the sampling using accidental sampling method.

The results showed that all the students who own and use internet banking service facility feel satisfaction based on the causal relationship by each of 3 object that is efficient, benefit and security with significant level less or equal to alfa 5%. Except, the object of benefit is significant at alpha 5.2%. And together these three objects are efficient, benefits and security provide a significant positive relationship to the level of student satisfaction as consumers of internet banking service users of the banks that have been suggested by the college.

Keywords: Student Satisfaction Of Internet Banking User, Efficient, Benefit and Security.