

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI SURABAYA

Dina Trisnawati

Ilmu Ekonomi/Perbankan dan Jasa Keuangan
Pembimbing

1. Dra.ec. Mintarti Ariani, M.Si.
2. Dra.ec. Irzameingindra Putri Radjamin, M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah yang meliputi manfaat, kemudahan, keamanan, dan efisiensi pada bank – bank penyedia jasa layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah yang mengadopsi *internet banking*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden nasabah yang aktif menggunakan *internet banking*. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi. Hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa : (1) manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*, (2) kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*, (3) keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*, (4) efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*.

Kata kunci : *Internet Banking*, Manfaat, Kemudahan, Keamanan, Efisiensi.

THE EFFECT ON INTERNET BANKING QUALITY SERVICES AGAINST CUSTOMER SATISFACTION IN SURABAYA

Dina Trisnawati

Study Programme Economics/Banking and Financial Service

Contributor

1. Dra.ec. Mintarti Ariani, M.Si.
2. Dra.ec. Irzameingindra Putri Radjamin, M.Si.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of internet banking service quality on customer satisfaction which includes benefits, convenience, security, and efficiency in banks providing internet banking services to customer satisfaction adopting internet banking. Samples taken were 100 customer respondents who actively used internet banking. This study uses a data collection method using a questionnaire. Analysis of the data used is regression analysis. The results of the regression analysis can be seen that: (1) benefits have a significant effect on internet banking adoption, (2) convenience does not have a significant effect on internet banking adoption, (3) security has no significant effect on internet banking adoption, (4) efficiency has no significant effect towards internet banking adoption.

Keywords : Internet Banking, Benefits, Convenience, Security, Efficiency.