ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik dari dimensi kualitas kinerja dan layanan, yang mempengaruhi kepuasan nasabah mitra usaha di sektor internet Bangking dari perspektif konsumen.

Berdasarkan kajian literatur terperinci, suatu kerangka acuan dikembangkan. lima layanan dimensi kualitas dipilih untuk diuji di sektor internet bangking untuk mengeksplorasi hubungan antara kinerja sistem dan kepuasan pelanggan. Sebuah metodologi penelitian deskriptif asosiatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik dari masalah ini. Sampel data diambil sebanyak 117 responden dari nasabah mitra usaha PT. BPRKS dengan teknik random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan kuesioner berbasis 5 skala likert. Metode pengolahan data adalah dengan menggunakan uji korelasi dan determinasi. Validitas dan reliabilitas instrument diuji dengan menggunakan analisis korelasi dan α cronbach. Hubungan antara sistem aplikasi internet banking dengan kepuasan nasabah mitra usaha, dianalisis menggunakan korelasi Person.

Hasil penelitian menunjukan 65,64% responden menyatakan setuju, yang berarti bahwa sistem aplikasi internet bangking berjalan baik. Hasil yang diperoleh tingkat kepusan responden atas implementasi sistem tersebut hanya mencapai 0,86. Nilai ini menunjukan bahwa masih banyak pengguna yang mengharapkan peningkatan kinerja layanan dari aplikasi internet bankig PT. BPRKS Bandung. Korelasi antara sistem aplikasi internet banking dan kepuasan nasabah mitra usaha adalah sebesar 0,717. Nilai ini bermakna secara statistic. Peranan sistem aplikasi internet banking terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 51,4%.

Kata kunci: Aplikasi Internet bangking, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to gain a better understanding of the dimensions of performance and service quality, which affects customer satisfaction in the Internet sector partners banking from a consumer perspective.

Based on detailed literature review, a frame of reference is developed. five service quality dimensions chosen to be tested in the internet sector banking to explore the relationship between system performance and customer satisfaction. An associative descriptive research methodology used to obtain a better understanding of this issue. Sample data taken from the customer as much as 117 respondents PT business partners. BPRKS with random sampling technique. Data collection method used is by using a questionnaire-based 5 Likert cale. Data processing method is to use a correlation test and determination. Validity and reliability of the instrument was tested using correlation analysis and α cronbach. The relationship between internet banking application systems with the business partner customer satisfaction, were analyzed using Person correlation.

The results showed 65.64% of the respondents agreed, which means that the system is running fine bangking internet applications. The results obtained satisfaction respondents rate the implementation of the system is only reached 0.86. This value indicates that there are still many users who expect improved performance of Internet applications services bankig PT. BPRKS Bandung. The correlation between internet banking application systems and customer satisfaction are the business partners of 0.717. These values are statistically significant. The role of the internet banking application systems to customer atisfaction is 51.14%.

Key words: Internet Applications bangking, customer satisfaction