UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Instrumen pengukuran kualitas layanan internet banking dari perspektif nasabah
MAHANDA, Sidik, Ir. Wahyu Sardjono, M.M
Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Internet banking merupakan saluran distribusi perbankan yang memiliki prospek sangat baik, baik di Indonesia maupun di dunia. Berbeda dengan perbankan tradisional, internet banking melibatkan interaksi non-manusia antara pelanggan dan sistem informasi online bank sehingga kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan akuisisi pelanggan baru adalah faktor utama yang perlu dicermati oleh perbankan. Kualitas layanan internet banking perlu dijaga untuk meningkatkan kepuasan nasabah, mengingat kepuasan nasabah merupakan salah satu aspek yang dapat mendukung bank dalam memenangkan persaingan dalam lingkungan bisnis dimana semakin banyak bank yang beroperasi dengan produk dan jasa yang relatif sejenis.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan model pengukuran kualitas layanan yang hasilnya dapat dipergunakan sebagai pertimbangan penetapan kebijakan pengukuran kualitas layanan internet banking pada Bank X, salah satu bank terbesar di Indonesia. Tujuan ini dicapai dengan melakukan survei terhadap nasabah Bank X yang telah terdaftar pada layanan internet banking. Terhadap data responden survei, dilakukan analisis data dengan metode analisis faktor untuk membangun faktor-faktor baru yang dapat direpresentasikan menjadi suatu instrumen pengukuran kualitas layanan internet banking dari perspektif nasabah.

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan, penelitian ini menghasilkan beberapa faktor baru yaitu: *Convenience*, *Customer Recognition*, *Bank Support*, dan *Flexibility*, yang dapat digunakan dalam instrumen pengukuran kualitas layanan internet banking dari perspektif nasabah.

Kata Kunci : *internet banking*,analisis faktor, instrumen pengukuran, kualitas layanan, perspektif nasabah.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Instrumen pengukuran kualitas layanan internet banking dari perspektif nasabah
MAHANDA, Sidik, Ir. Wahyu Sardjono, M.M
Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Internet banking is the banking distribution channel that has very good prospects, both in Indonesia and in the world. Unlike traditional banking, Internet banking involves non-human interactions between customers and bank online information system so that customer satisfaction, customer retention, and acquisition of new customers is a major factor that needs to be observed by banks. Internet banking service quality should be maintained to enhance customer satisfaction, considering the customer satisfaction is one of the aspects that can support the bank in winning the competition in a business environment where more and more banks that operate with the products and services that are relatively similar.

This study aims to formulate a measurement model of service quality that results can be used as consideration for the internet banking service quality measurement policy setting in Bank X, one of the largest banks in Indonesia. This objective is achieved by conducting a customer survey of Bank X that has been registered on the internet banking service. Based on survey respondents' data, data analysis is performed with factor analysis method to construct new factors that can be represented to be an instrument in measuring the quality of internet banking service from a user perspective.

Based on the analysis and testing conducted, this study produces some new factors, namely: *Convenience*, *Customer Recognition*, *Bank Support*, and *Flexibility*, which can be used in instruments that measures the quality of internet banking service from a customer perspective.

Keywords: *internet banking, factor analysis, measurement instrument, service quality, customer perspective.*