

PENGARUH PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DI KOTA SEMARANG

YULIANA ANGGRAENI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201002047@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank pada lima bank terbesar di Kota Semarang.

Kemampuan bank untuk dapat memenangkan persaingan dalam penghimpunan dana masyarakat harus mampu menawarkan keunggulan-keunggulan produknya. Selain itu pihak bank harus mampu membaca dan memahami kebutuhan serta keinginan nasabah khususnya pengguna internet banking. Memahami adanya perbedaan-perbedaan individu yang tercermin dari perilakunya. Masalah yang ingin diungkap dalam penelitian ini adalah: apakah faktor kemudahan, kesesuaian, performa dan sensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian menggunakan Analisis Regresi Berganda menunjukkan hasil kemudahan dan performa signifikan terhadap kepuasan nasabah bank sedangkan kesesuaian dan sensasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank.

Kata Kunci : Kemudahan, Kesesuaian, Performa, Sensasi, Kepuasan

THE INFLUENCE OF INFORMATION TECHNOLOGY-BASED SERVICES TO THE SATISFACTION OF BANK CUSTOMERS IN THE CITY OF SEMARANG

YULIANA ANGGRAENI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201002047@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe and analyze the factors that affect customer satisfaction in the bank's five largest banks in the city of Semarang.

The ability of banks to be able to win the competition in raising public funds to be able to offer the advantages of its products. In addition the bank should be able to read and understand the needs and desires of customers, especially users of Internet banking. Understanding individual differences are reflected from the behavior. A problem to be revealed in this study is: what factors of convenience, suitability, performance and thrill positive effect on customer satisfaction.

Results of studies using multiple regression analysis showed significant performance results and the ease of the bank customer satisfaction while conformity and sensation are not significant to the satisfaction of bank customers.

Keyword : Suitability, convenience, performance, sensation, customer satisfaction