

Enam kekuatan layanan jasa internet banking: tinjauan dari persepsi nasabah

Ronny, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20496113&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Masalah bank yang diteliti adalah kekuatan apa yang menjadi landasan layanan jasa di bidang internet banking. Penelitian dilakukan dengan menganalisis persepsi nasabah pada 5 variabel kualitas layanan yakni keamanan, keandalan, responsif, kemampuan fisik, dan jaminan. Sebanyak 10 informan yang merupakan pengguna internet banking dari bank di Indonesia telah diwawancarai mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan internet banking. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 6 kekuatan yang melandasi kualitas layanan jasa internet banking yakni komunikasi, saluran partisipasi nasabah, fasilitas layanan, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi dan norma. Keenam kekuatan layanan internet banking tersebut merupakan dimensi kekuatan bersaing dalam industri perbankan.