

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and obtain evidence on the influence of technology information, perceived of ease, perceived of risk, and customer service features of interest in using the internet banking. The result of this study are expected to contribute to the bank in particular PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) The City Tower in order to provide a service that is faster and easier for it's customers.*

*The object of this study is the BCA Bank customers who use internet banking. Data used in this study are primary data and data searching used questionnaires directly using purposive sampling.*

*The result showed that technology information, perceived of ease and service features influence the interest in using the internet banking customers.*

*Keyword : Technology information, perceived of ease, perceived of risk, service features, and customer interest in internet banking.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi resiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan *internet banking*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bank, khususnya untuk PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) The City Tower agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya.

Objek dari penelitian ini adalah para nasabah bank BCA yang pernah dan ingin menggunakan kembali *internet banking*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner secara langsung dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi, persepsi kemudahan dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan *internet banking*.

Kata kunci : Teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi resiko, fitur layanan dan minat ulang nasabah bank dalam menggunakan *internet banking*.

