

ABSTRAK

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sedemikian rupa pesat serta pemanfaatan secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi akan meningkatkan efisien, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan perbankan. Salah satu tujuan dari e-banking adalah memberikan layanan publik secara elektronik melalui media situs web perbankan. Layanan internet banking bank cimb niaga selalu dikembangkan dan disempurnakan secara berkesinambungan dari waktu ke waktu. Namun banyaknya keluhan pengguna menjadi masalah pokok yang perlu ditindaklanjuti. Diantaranya kesulitan penggunaan mPin dalam bertransaksi, penanganan komplain yang kurang maksimal, lemahnya edukasi dan pemahaman kemudahan bertransaksi melalui internet banking. Berdasarkan permasalahan itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah bank cimb niaga sebagai pengguna layanan internet banking bank cimb niaga.

Dalam penelitian ini, obyek yang menjadi bahan penelitian adalah para nasabah bank cimb niaga yang menggunakan layanan internet banking. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang. Penelitian ini bersifat deskriptif, dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan internet banking, sedangkan variabel kinerja dan isi tidak signifikan. Kemudian variabel variabel yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan kembali adalah variabel isi yaitu ketepatan waktu, akurasi dan relevansi, karena walaupun nilainya rendah namun mempengaruhi kepuasan pengguna layanan internet banking.