

ABSTRAKSI

Berkembangnya teknologi komunikasi dan informatika atau yang sering disebut IT atau ICT turut menciptakan langkah baru dalam dunia bisnis. Salah satu teknologi ICT yang paling mendominasi saat ini adalah internet.

Dengan kehadiran internet yang kian berkembang telah menciptakan langkah baru dalam dunia bisnis. Perubahan pola interaksi bisnis tersebut mendorong industry perbankan untuk dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan para nasabah mereka. Kanteknologi informasi yang mudah, murah, cepat, dan antarbagaiteknologi yang ada, *internet banking* merupakan salah satu teknologi yang banyak digunakan saat ini.

Sebagai bank kelas menengah di Indonesia yang memfokuskan diri bagi UMKM dengan jumlah nasabah yang mencapai 2.174.794 nasabah di seluruh Indonesia Bank Bukopin memberikan segala fitur yang memudahkan bagi para nasabahnya untuk dapat mengakses layanan perbankan dengan cepat dan mudah. Salah satu layanan tersebut adalah layanan *internet banking*. Layanan ini semakin diminati oleh nasabah bank bukopin karena layanan *internet banking* memungkinkan para nasabah untuk mengakses layanan perbankan 24 jam dengan biaya yang relatif murah.

Sangat penting bagi bank untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumennya atau nasabahnya dalam menggunakan layanan *internet banking*. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan konsumen tersebut dibutuhkan suatu alat yang dapat memberikan gambaran yang jelas tentang hal tersebut. Salah satu alat yang dapat menjawab pertanyaan tersebut adalah *e-servqual*.

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian deskriptif eksplanatori dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah populasi 1324 orang yang merupakan pengguna internet banking Bank Bukopin di Bandung. Data dari 100 responden tersebut kemudian diolah dengan menggunakan analisis faktor.

Berdasarkan analisis tersebut diperoleh hasil empat faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan layanan internet

banking Bank Bukopinyaitukinerjasistem, pemenuhankebutuhan,
keamanandankemudahan.