

Analisis perilaku konsumen internet banking

Swarna Yuda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=112776&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Teknologi merupakan hal yang tidak terlepas dari kehidupan kita sehari-hari, baik dalam pekerjaan, sekolah, maupun untuk hiburan. Teknologi berkembang sangat cepat, salah satu fenomena yang menarik dari teknologi adalah munculnya Internet, walaupun internet tidak dapat dikatakan barang baru, tetapi kemunculannya telah merubah perilaku masyarakat, khususnya yang berhubungan dengan informasi, komunikasi, maupun kolaborasi.

Perkembangan Internet yang cepat juga mengakibatkan informasi yang ada menjadi tumpah ruah, terkadang sangat sulit untuk membedakan antara data-data yang dapat dijadikan informasi, dan data-data yang merupakan junk. Banyak lembaga atau organisasi menyadari manfaat yang besar dari penggunaan Internet, salah satunya adalah Bank. Untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan, Bank menyediakan fasilitas Internet Banking yang ditunjang dengan keamanan dan kemudahan.

Saat ini tidak banyak Bank yang memiliki skema yang jelas mengenai perilaku konsumen menggunakan fasilitas Internet Banking yang disediakan. Oleh sebab itu, diperlukan suatu penelitian sehingga bisa mendapatkan gambaran kondisi konsumen Internet Banking di Indonesia. Penelitian ini pada dasarnya adalah untuk menemukan peluang pemasaran produk Internet Banking pada industri perbankan. Lebih jauh lagi pemain di industri ini dapat mengaplikasikan suatu strategi pemasaran efektif terhadap Internet Banking.

Tujuan dan penelitian ini adalah memberikan masukan dan informasi kepada bank penyedia jasa Internet Banking dan memberikan profil dan karakteristik pengguna Internet Banking; Mengetahui motivasi dan tujuan utama pengguna Internet Banking, menggunakan fasilitas internet banking; Mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi konsumen menggunakan Internet Banking; Mengetahui kualitas layanan Internt Banking dimata pelanggan, kemudian dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam rangka secara terus-menerus memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.