

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Tesis Magister
Program Magister Manajemen
Semester Genap 2017/2018

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH GENERASI X DAN Y DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*

NPM: 15104406
Lian Tamara

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin marak di era modern ini secara tidak langsung ataupun tidak tentu mengharuskan semua sektor bisnis dunia untuk turut berkembang dan terus melakukan inovasi. Begitu juga di dalam sektor perbankan, tentu ada begitu banyak inovasi teknologi yang dilakukan untuk meraup profit, salah satunya dengan inovasi *internet banking*. Hal inilah yang membuat penulis ingin mengetahui seberapa jauh keinginan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking* dari lima sektor Bank umum yang dinyatakan memiliki total aset terbesar di Indonesia per tahun 2017.

Dilakukan penelitian berbasis kualitatif pada lima Bank umum di Indonesia yang memiliki aset terbesar di Indonesia per 2017. Dari 525 kuesioner yang disebarkan yang terbagi menjadi dua generasi, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *internet banking* generasi y (19-30 tahun) lebih aktif dan lebih intens dalam menggunakan *internet banking*. Dari seluruh penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *internet banking* generasi y (19-30 tahun) lebih aktif dari generasi x (31-53 tahun) dalam penggunaan *internet banking*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah generasi x ternyata menekankan faktor kegunaan, kepercayaan, dan keamanan sebagai faktor-faktor pendukung yang mendukung kepuasan dalam penggunaan *internet banking*. Sedangkan generasi y justru lebih menekankan faktor desain website, kegunaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan dalam penggunaan *internet banking*.

Keywords: Desain website, kepercayaan, kegunaan, keamanan, kepuasan pelanggan