

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam perbankan online. Untuk menguji validitas dari hipotesis itu diperlukan data terkait dari pendapat pelanggan. Data dieksplorasi berdasarkan penilaian dan pendapat dari responden.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan mengambil sampel dan kuesioner sebagai alat utama. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan milenial yang menggunakan fasilitas perbankan online. Teknik yang digunakan dengan membagikan kuesioner secara online. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah 199 responden. Dengan menggunakan metode statistik dan metode Solusi Produk (SPSS).

Penelitian ini memberikan hasil analisis yang dirangkum sebagai berikut: (1) Aksesibilitas berkontribusi namun tidak signifikan terhadap Kepuasan. (2) Kendala Penggunaan berkontribusi namun tidak signifikan terhadap Kepuasan. (3) Niat Menggunakan berkontribusi namun tidak signifikan terhadap Kepuasan. (4) Kemudahan Penggunaan berkontribusi dan signifikan terhadap Kepuasan. (5) Kepercayaan berkontribusi dan signifikan terhadap Kepuasan.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Kendala Penggunaan, Niat Menggunakan, Niat Menggunakan, Kepercayaan, Kepuasan.