

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Populasi penelitian ini adalah nasabah PT Bank Central Asia, Tbk. yang menggunakan layanan digital perbankan. Metode penelitian pemilihan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan penarikan menggunakan purposive sampling. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah perspektif kemudahan, perspektif manfaat, dan perspektif risiko. Variabel terikat yang digunakan adalah keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Sedangkan perspektif manfaat dan perspektif risiko memiliki hasil yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan.

Kata Kunci : Perspektif Kemudahan, Perspektif Manfaat, Perspektif Risiko, dan Keputusan Nasabah