**ABSTRAK**

PERANAN *INTERNET BANKING* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK BJB CABANG PADALARANG

**SHAFIRA PUTRI ISMAYA**

**A0011311RB1002**

*Internet Banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, mudah, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP (*Handphone*), Komputer, laptop/ *notebook*, PDA (*Personal Digital Assistant*), dan sebagainya. Perlu diketahui bagaimana prosedur dan tanggapan nasabah terhadap aplikasi *internet banking* yang sudah ada, bagaimana kepuasan nasabah atas penggunaan aplikasi *internet banking*, dan seberapa besar peranan aplikasi teknologi *internet banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah tersebut.

Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variable yang lain. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung seperti wawancara, observasi, dokumentasi, kuesioner. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak kedua atau melalui perantara seperti buku, literature, dan media lainnya.

*Internet banking* bagi nasabah juga perlu mendapatkan kepuasan atas penggunaaannya dengan beberapa dimensi untuk mengukur kualitas jasa seperti tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsivness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian). Dengan beberapa pengujian internet banking di bank bjb memberikan kemudahan bagi mereka, walaupun ada kemungkinan kesalahan saat transaksi.

Kata Kunci : *internet banking,* kepuasan nasabah.