

ABSTRAK

Teknologi yang berkembang serta semakin banyaknya masyarakat Indonesia yang menggunakan internet, mendorong perusahaan perbankan untuk membuat strategi dengan pemanfaatan teknologi internet agar dapat bertahan dalam persaingan. Teknologi tersebut adalah *internet banking*, yaitu layanan perbankan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi melalui internet. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui preferensi nasabah terhadap penggunaan *internet banking* di Bandung. Atribut yang digunakan diadopsi dari penelitian yang berhubungan dengan E-SERVQUAL. *Electronic Service Quality* (E-SERVQUAL) merupakan dimensi untuk mengukur kualitas layanan pada dunia maya. Atribut E-SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini adalah *e-fulfillment*, *privacy/security*, *efficiency*, *system availability*, dan *problem handling*.

Penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis konjoin dan evaluasi konjoin menggunakan *rating scale*. Kuesioner dibagikan kepada 400 pengguna *internet banking* yang ada di Bandung dengan metode *purposive sampling* dengan waktu pengumpulan selama satu bulan. Kuesioner yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS 20. Hasil dari penelitian ini merupakan preferensi nasabah terhadap *internet banking*.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *e-fulfillment* merupakan atribut yang paling penting bagi nasabah dengan *importance value* sebesar (44,943%), yang kedua adalah *efficiency* (19,739%), yang ketiga adalah *system availability* (14,652%), yang keempat adalah *privacy/security* (13,369%), dan yang terakhir adalah *problem handling* (7,297%). Dari hasil penelitian ini diharapkan perbankan dapat meningkatkan kualitas layanan internet banking sesuai dengan preferensi nasabah berdasarkan prioritas.

Kata kunci: preferensi, *internet banking*, atribut, E-SERVQUAL, analisis konjoin