

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking. Internet banking merupakan produk jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan kegiatan transaksi yang dilakukan secara online. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri D.I.Yogyakarta dengan menggunakan metode survei dengan responden nasabah pengguna internet banking BSM yang berjumlah 125 orang, teknik pengambilan sampelnya menggunakan metode purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda untuk menguji hipotesis yaitu uji t dan uji F. Peneliti menggunakan program SPSS 16 untuk menguji data penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, jaminan dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari penelitian ini diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,714 hal ini berarti 71,4% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan daya tanggap, sedangkan sisanya 28,6% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : kualitas layanan, internet banking, kepuasan nasabah