

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING*
(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna *Internet Banking*
Bank Syariah Mandiri)**

Oleh:

Anita Paramita

Dosen Pembimbing :Satria Utama S.EI., M.EI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan sistem informasi terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking. Objek penelitian adalah nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif sedangkan data yang digunakan adalah data primer, yang diambil pada nasabah Bank Syariah Mandiri yang menggunakan internet banking minimal satu tahun dan pada usia produktif yaitu dari 20-50 tahun. Responden dipilih dengan teknik purposive sampling dan diperoleh sebanyak 39 nasabah. Variabel penelitian dikategorikan kedalam dua jenis, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari kualitas layanan (X_1) dan sistem informasi (X_2). Variabel terikat adalah kepuasan nasabah pengguna internet banking (Y). Metode analisis datanya menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji statistik F dan uji statistik t . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan internet banking di Bank Syariah Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi dari data yang diperoleh sebesar 0,003 ($0,003 < 0,05$) dan sistem informasi internet banking di Bank Syariah Mandiri juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci :*Kualitas layanan, Sistem informasi, Kepuasan nasabah, dan Internet Banking.*