

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Nasabah PT. Bank Central Asia KCU Jombang)**

ABSTRAK

oleh:
Wardatun Nafisah

**Dosen Pembimbing:
Dr. Nuri Purwanto, SST., MM**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan internet banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BCA Kcu Jombang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket atau kuisioner, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul. Sampel yang digunakan yaitu nasabah PT. Bank BCA Kcu Jombang yang berjumlah 96 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis melalui uji t dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mendorong kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan internet banking BCA. Artinya, kualitas pelayanan yang baik melalui layanan internet banking dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk atau layanan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Internet Banking, Kepuasan Nasabah.