

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI KCP SLEMAN**

Desi Novita Sari

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan *internet banking* yang terdiri dari desain website, reliabilitas, keamanan dan layanan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Sleman. Metode penelitian yang digunakan yaitu Metode Kuantitatif. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung kepada 100 responden yang dipilih berdasarkan teknik *non probability*. Adapun variabel penelitian adalah kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan (Y). untuk menguji tingkat reliabilitasnya dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Dengan taraf signifikan 0,60 atau 6%. Penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dapat dilihat pada hasil uji linier berganda diperoleh hasil persamaan regresi $Y = 2,403 + 0,452 X_1 + 0,094 X_2 + 0,18 X_3 + 0,28 X_4$ sedangkan uji validitas jika $r > 0,30$ maka dinyatakan valid, sehingga dapat disimpulkan seluruh pertanyaan pada ke 5 variabel tersebut valid dengan nilai $r > 0,30$ dan uji realibilitas dengan nilai croanbach alpha variabel X_1 0,811, X_2 0,745, X_3 0,757, X_4 0,790 dan Y 0,791.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Internet Banking*

**THE INFLUENCE OF INTERNET BANKING SERVICE QUALITY
CUSTOMER SATISFACTION AT BANK SYARIAH MANDIRI KCP
SLEMAN**

Desi Novita Sari

Abstract

This study aims to determine the role of internet banking service quality which consists of website design, reliability, security and customer service in increasing customer satisfaction at PT. Bank Syariah Mandiri KCP Sleman. The research method used is the quantitative method. The survey was conducted using a questionnaire distributed directly to 100 respondents who were selected based on non-probability techniques. The research variables are service quality (X) and satisfaction (Y). to test the level of reliability using Cronbach's Alpha with a significant level of 0.60 or 6%. This study uses the SPSS version 25 tool.

The results of this study state that: Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction which can be seen in the multiple linear test results obtained by the regression equation $Y = 2.403 + 0.452 X1 + 0.094 X2 + 0.18 X3 + 0.28 X4$. The validity test if $r > 0.30$ is declared valid, so it can be concluded that all questions on the 5 variables are valid with a value of $r > 0.30$ and the reliability test with the croanbach alpha value of variable X1 0.811, X2 0.745, X3 0.757, X4 0.790 and Y 0.791.

Keywords: *Service Quality, Internet Banking*