

ABSTRAK

Yuyul Fijriani, 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unismuh Makassar. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar.dibimbing oleh Pembimbing I Moh. Aris Pasigai dan Pembimbing II Muh. Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan kualitas layanan internet banking dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unismuh Makassar. Metode penelitian yang digunakan yaitu Metode Kuantitatif. Data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden mengenai keterangan-keterangan secara tertulis sesuai dengan objek yang diteliti dan hasil sampel yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebarakan adalah sebanyak 50 responden. Adapun variabel penelitian adalah kualitas layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y). untuk menguji tingkat reliabilitasnya dengan menggunakan *Croanbach's Alpha*. Dengan taraf signifikan 5%. Peneliti menggunakan alat bantu SPSS Versi 22

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dapat dilihat pada hasil linear sederhana diperoleh hasil persamaan regresi $Y = 10,198 + 0,279X$ sedangkan Uji Validitas jika r -hitung $>$ r -tabel yaitu pada taraf signifikan 5%(=0.05) dan $n=50$ diperoleh r tabel 0,279, dan uji realibilitas dengan nilai *croanbach's alpha* variabel X= 0,766 dan Y= 0,784

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Internet Banking, Nasabah

ABSTRACT

Yuyul Fijriani, 2018. Effect of Quality of Internet Banking Services on Customer Satisfaction at PT. Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar Cash Office. Thesis Faculty of Economics and Business Management Department, Muhammadiyah University of Makassar. Guided by Advisor I Moh. Aris Pasigai and Advisor II Muh. Nur Rasyid.

This study aims to determine the role of the quality of internet banking services can increase customer satisfaction at PT. Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar Cash Office. The research method used is quantitative method. Data obtained from questionnaires distributed to a number of respondents regarding written statements in accordance with the object under study and sample results obtained from the questionnaire that has been distributed are as many as 50 respondents. The research variables are service quality (X) and customer satisfaction (Y). to test the level of reliability by using Croanbach's Alpha. With a significant level of 5%. Researchers used SPSS Version 22 tools.

The results of this study state that: Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction which can be seen in simple linear results obtained by the regression equation $Y = 10.198 + 0.279X$ while the Validity Test if $r\text{-count} > r\text{-table}$ is at a significant level of 5% ($= 0.05$) and $n = 50$ obtained r table 0.279, and reliability test with croanbach's alpha value variables $X = 0.766$ and $Y = 0.784$.

Keywords: Quality of Service, Internet Banking, Customers