

ABSTRAK

DarmaAyu, 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BRI Cabang Barru di Kab. Barru., Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Dr. H. Abd. Rahman Rahim, dan Pembimbing IIMuh. NurRasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa berpengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan nasabah, Objek penelitian ini adalah Nasabah PT. BRI Cabang Barru di Kab. Barru dengan populasi 57,150 nasabah pengguna internet banking BRI Cabang Barru dan jumlah sampel 50 nasabah yang sekaligus menjadi responden dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Adapun variabel penelitian adalah kualitas layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y). Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan untuk menguji tingkat reliabilitasnya dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan taraf signifikansi 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 analisis regresi sederhana dengan bantuan program spss versi 22. Uji regresi linear sederhana diperoleh hasil persamaan regresi $Y = 24.820 + 0,425X$ sedangkan Uji Validitas jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ yaitu pada taraf signifikan 5% ($=0.05$) dan $n = 50$ $df = n - 2$ diperoleh $r\text{-tabel} = 0,284$, dan uji realibilitas dengan nilai *Cronbach's alpha* variabel X = 0,726, dan Y = 0,659.

Kata kunci : Pemasaran, Kualitas layanan, dan Kepuasan.

ABSTRACT

DarmaAyu, 2018. ***Influence the quality of internet banking service to customer satisfaction at PT. BRI Cabang Barru di Kab. Barru.*** Thesis Faculty of Economics and Business Departement of Accounting Muhammadiyah university of Makassar Guided by Supervisor I Dr. H. Abd.RahmanRahim, and advisor II Muh. NurRasyid.

This study aims to analyze how influential the quality of internet banking services to customer satisfaction, the object of this research is the customer PT. BRI Cabang Barru di Kab. Barru with a population of 57,150 users of internet banking and the number of samples of 50 customers who at once became respondents in this study. Data collection techniques is through observation, documentation, and questionnaires distributed to the respondent, while the research variables are service quality (X) and customer satisfaction (Y). This research uses descriptive analysis with quantitative approach, and to test its degree of reliability by using Cronbach's Alpha, with a significance level of 5%. Researchers used the tool SPSS Version 22.

The results of this study indicate that the quality of service has a positive and significant impact on customer which can be see in the results of simple regression analysis with the help of the program spss version 22. Simple linear regression test obtained by regression equation $Y = 24.820 + 0,425X$ while the validity test if $r\text{-count} > r\text{-table}$ is at a significant level 5% (=0,05) and $n = 50$ $df = n - 2$ obtained $r\text{-table} = 0,284$ and reliability test with cronbach's alpha value of variable $X = 0,726$ and $Y = 0,659$.

Keywords: Marketing, Service quality, and Satisfaction.