

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA PERBANKAN SECARA ONLINE MELALUI INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP RANCAEKEK

Kata Kunci : kualitas layanan *internet banking*, loyalitas nasabah

Persaingan bisnis perbankan pada saat ini ditandai dengan banyaknya jenis produk perbankan yang baru dan ditawarkan kepada nasabah sehingga hal tersebut mengakibatkan meningkatnya kesadaran nasabah untuk memilih berbagai macam pelayanan, fasilitas dan kualitas produk yang tepat dan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri berusaha mengeluarkan produk dan layanan jasa yang lebih spesifik agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal bagi para nasabahnya dan juga menjangkau konsumen lebih luas. Salah satu produk jasanya adalah *Internet banking* atau dikenal istilah BSM *Net Banking*. BSM *Net banking* merupakan layanan informasi dan transaksi yang *mobile* dan fleksibel, 24 jam sehari dimana nasabah dapat melakukan transaksi dan mengakses informasi melalui fasilitas internet. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan jasa perbankan secara online melalui *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, dan pengaruh kualitas layanan jasa perbankan secara *online* melalui *internet banking* terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, mengetahui loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, mengetahui pengaruh kualitas layanan jasa perbankan secara *online* melalui *internet banking* terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah dengan wawancara terhadap karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, memberikan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek yang menggunakan *internet banking* sebanyak 100 responden serta menggunakan beberapa pedoman buku. Teknik analisa data yang digunakan dengan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang didapat bahwa kualitas layanan jasa perbankan secara *online* melalui *internet banking* di BSM KCP Rancaekek dinilai baik. Loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP rancaekek dinilai tinggi, dan pengaruh kualitas layanan jasa perbankan secara *online* melalui *internet banking* dinilai cukup kuat karena dilihat dari $t_{hitung} > t_{table}$, yaitu $4,942 > 1,661$ yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan *internet banking* dengan loyalitas nasabah.