



## INTISARI

Penelitian ditujukan untuk mengetahui pengaruh dimensi dari variabel kualitas jasa pada kepuasan nasabah bank terhadap pelayanan dan aplikasinya terutama dalam kegiatan *internet banking*. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada model kualitas jasa dan kepuasan nasabah yang dikembangkan oleh Roche (2014) tentang investigasi kualitas pelayanan *internet banking* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Sri Lanka. Pada penelitian ini, digunakan tujuh dimensi kualitas pelayanan *internet banking* yaitu kehandalan, daya tanggap, desain web, keamanan, penanganan masalah, jaminan mutu dan empati. Penelitian dilakukan terhadap 297 responden yang merupakan nasabah yang menggunakan *internet banking*. Pemilihan responden dilakukan secara purposive sampling. Pengolahan data dilakukan dengan metode analisis regresi berganda.

**Kata Kunci:** Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, *Internet Banking*, kehandalan, daya tanggap, desain web, keamanan, penanganan masalah, jaminan mutu dan empati.



## **ABSTRACT**

The study aimed to determine the effect of variable dimensions of service quality on customer satisfaction with the services and applications of banks, especially in the activities of internet banking. The variables used in this study are based on the model of service quality and customer satisfaction developed by Roche (2014) concerning the investigation and the internet banking service quality to customer satisfaction influence in Sri Lanka. In this study, used seven internet banking service quality dimensions namely reliability, responsiveness, web design, safety, handling problems, quality assurance and empathy. Research conducted on 297 respondents who are the customers using internet banking. The selection of respondents is done by purposive sampling. Data processing is done by multiple regression analysis.

**Keywords:** Customer Satisfaction, Quality of Service, Internet Banking, reliability, responsiveness, web design, safety, handling problems, quality assurance and empathy.