

ABSTRAK

Pertumbuhan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang demikian pesat menjadikan website sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah perusahaan dalam hal layanan bagi pelanggan. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, kualitas *website internet banking* Bank Mandiri diukur dengan menggunakan metode WebQual. WebQual merupakan instrumen yang untuk menilai kualitas suatu website

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa *Telkom University* dengan pengambilan sampel dengan metode insidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kemudian untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis berganda dengan pengujian hipotesis uji F dan uji t.

Tanggapan responden mengenai kualitas layanan *internet banking* adalah Baik. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan terdapat 2 variabel yang secara parsial berpengaruh signifikan yaitu variabel *information quality* dan *interaction quality*, sedangkan variabel *usability* tidak berpengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi sebesar 29,6% yang diartikan bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 29,6% sedangkan sisanya sebesar 70,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas layanan *internet banking* Bank Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara parsial dua dimensi WebQual yaitu *information quality* dan *interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan..

Kata kunci : WebQual, kepuasan pelanggan