

ABSTRAK

Perkembangan yang sangat pesat dari pasar berbasis digital telah membuat berbagai industri berlomba-lomba mendigitalkan layanannya, salah satunya adalah industri perbankan. Layanan berbasis digital yang ditawarkan oleh industri perbankan adalah layanan *e-banking*. BNI sebagai bank pemerintah juga turut mengaplikasikan layanan *e-banking* dengan berbagai jenis, salah satunya adalah *internet banking*. Layanan BNI *internet banking* telah melakukan berbagai macam pengembangan akan tetapi masih banyak nasabah yang merasa tidak puas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara kualitas layanan BNI *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna BNI *internet banking* di kota Bandung pada tahun 2015 dengan menggunakan dimensi-dimensi dari *e-servqual*. Penelitian ini melibatkan 400 orang responden sebagai sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur.

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa layanan BNI *internet banking* memiliki kualitas yang baik dengan total rata-rata persentase sebesar 74,73% berada dalam kategori baik. Kepuasan nasabah juga berada dalam kategori baik dengan nilai total rata-rata persentase sebesar 74,11%. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa *system availability* dan *privacy* tidak memberikan pengaruh yang signifikan bila diuji secara parsial. Sedangkan pengaruh secara simultan dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 39,2% dan 60,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, *Internet Banking*