

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Internet Banking* Bank Mandiri. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t, dan analisis regresi linier sederhana.

Hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS ver. 16.0 menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,692 atau 69,20% yang merupakan angka positif menunjukkan bahwa hubungan antar kedua variabel bersifat searah, dapat diartikan bahwa apabila terdapat kenaikan pada kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri akan semakin meningkat. Perolehan nilai koefisien determinasi sebesar 0,479 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri adalah sebesar 47,9%, sedangkan sisa sebesar 52,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk (*product quality*), harga (*price*), faktor situasional (*situational factor*), dan faktor personal (*personal factor*). Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh persamaan garis regresi linier antara kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri $Y=0,053+0,996X$. Koefisien regresi sebesar 0,996 mengisyaratkan bahwa setiap penambahan satu variabel kualitas pelayanan elektronik akan turut memberikan peningkatan sebesar 0,996 satuan pada kepuasan nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri. Nilai t_{hitung} yang didapat dalam penelitian ini adalah 9,489, dan nilai t_{tabel} dari tabel

distribusi t dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (*degree of freedom/df*) = 98 untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.984. Bila dilihat dari kaidah keputusan, maka nilai t_{hitung} sebesar 9,489 lebih besar dari nilai t_{tabel} yang sebesar 1.984. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Uji signifikansi pada hasil output perhitungan data dengan SPSS ver. 16.0 menunjukkan angka signifikansi (Sig.) $0,000 \leq 0,05$ yang dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh antara variabel X dan Y adalah signifikan. Maka kesimpulannya adalah kualitas pelayanan elektronik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan