

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa perbankan menggunakan dengan *Internet Banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Dayeuh Kolot Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam metode deskriptif dengan menggunakan data penelitian yaitu data kuantitatif. Populasi diperoleh dari data jumlah nasabah pengguna *Internet Banking* PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (2014). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan Kualitas Jasa pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Dayeuh Kolot Bandung memiliki presentase sebesar 78,56 % yang berarti bahwa pelaksanaan Kualitas Jasa perbankan menggunakan *Internet Banking* sudah dinyatakan baik. Kemudian tingkat loyalitas nasabah memiliki presentase sebesar 76,06. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa perbankan dengan menggunakan *Internet Banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Dayeuh Kolot Bandung, maka penulis menggunakan *software* SPSS 19.0 *for windows*, sehingga memperoleh hasil 13,4 % dipengaruhi variabel x Kualitas Jasa terdiri dari : *Tangible, empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance*. Sedangkan sisanya presentase sebesar 86,6 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti. Adapun kesimpulan yang diperoleh bahwa pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh positif atau signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, dan Loyalitas Nasabah

