

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi di dunia semakin berkembang pesat. Produk dari perkembangan yang pesat ini adalah internet yang saat ini banyak digunakan oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Pesatnya pertumbuhan teknologi memberikan inovasi sebuah perusahaan perbankan untuk menciptakan layanan Internet Banking. Internet Banking KlikBca merupakan salah satu bentuk teknologi yang diciptakan oleh PT. BCA untuk memudahkan transaksi nasabah menggunakan internet. Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Internet Banking KlikBca. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Internet Banking KlikBca. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini yaitu nasabah, jika kinerja pelayanan Bank buruk maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan cara berupa penyebaran survei secara online dalam bentuk google form kepada setiap nasabah PT. Bank Central Asia agar didapat bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan bernama Internet Banking KlikBca. Pada hasil Uji Hipotesis memperoleh hasil t hitung sebesar 28.944 dan t tabel sebesar 2,5923 serta tingkat signifikasi sebesar $0,000 < 0,05$ maka hipotesis diterima. Sehingga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah internet banking KlikBca.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Internet Banking KlikBca