

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan (*reliability, access, communication, credibility* dan *security*) layanan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* Bank Syariah Mandiri di kalangan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) dan bagaimana pengaruh kualitas layanan *internet banking* secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampling *purposive*, data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner atau angket. Jumlah sampel sebanyak 90 responden, 30 responden pada penelitian pertama digunakan untuk uji validitas, dan 60 responden digunakan untuk penelitian dengan teknik analisis data Regresi Linier Berganda dengan signifikansi 0.05. dengan hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.780 atau 78 persen yang artinya kualitas layanan *internet banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM sebesar 78 persen dan sisanya sebesar 22 persen dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Internet Banking, Loyalitas Nasabah, BSMNet Banking.

ABSTRACT

This research's purpose is to analyze service quality of internet banking on client's loyalty and the influence of the service quality (reliability, access, communication, credibility, and security) partially and simultaneously of Univeristy Muhammadiyah of Yogyakarta students as users of Syariah Mandiri Bank's internet banking. This research uses quantity approach with purposive sampling, collecting data by giving questionnaire. There are 90 sample of respondent, with 30 respondent on first research for validity test and 60 respondent for research uses doubled linier regression data analyze technique. It shows 0.05 signification with determination coefficient result (Adjust R Square) 0.780 amounted 78 percent which means the service quality of internet banking has influence over client's loyalty as users of BSM internet banking with 78 percent and the rest 22 percent caused by other factors.

Keyword : *Service Quality, Internet Banking, Client's Loyalty, BSMNet Banking*