

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan *electronic banking* dan citra merek terhadap kepuasan nasabah bank bjb Kantor Cabang Tamansari Bandung). Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif yang memberikan gambaran mengenai kualitas layanan *electronic banking*, citra merek dan kepuasan nasabah yang diperoleh dari penelitian, kemudian dari data tersebut dilakukan analisis. Dengan menggunakan data sekunder. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *consecutive sampling*. Pada *consecutive sampling*, semua subjek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subjek yang diperlukan terpenuhi. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t serta analisis koefisien determinasi. Banyaknya populasi penelitian sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan *electronic banking* dan citra merek memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Bjb Kantor Cabang Tamansari Bandung baik secara parsial dan simultan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan *Electronic Banking* Citra Merek, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of electronic banking service quality and brand image on bank bjb customer satisfaction at the Tamansari Bandung Branch Office). The research approach used in this study is descriptive and verification analysis which provides an overview of the quality of electronic banking services, brand image and customer satisfaction obtained from the research, then analysis of the data is carried out. By using secondary data. The sampling technique in this study was consecutive sampling. In consecutive sampling, all subjects who came and met the selection criteria were included in the study until the required number of subjects was met. The statistical analysis used in this study is multiple linear regression analysis, correlation analysis, hypothesis testing using the t test and analysis of the coefficient of determination. The number of research population is 100 respondents. Based on the results of the research conducted, it can be seen that the quality of electronic banking services and brand image have an influence on customer satisfaction at Bank Bjb, Tamansari Bandung Branch Office, both partially and simultaneously.

Keywords: Electronic Banking Service Quality Brand Image, Customer Satisfaction