

## ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan *E-Banking* terhadap Kepuasan pelanggan pada PT.Bank X dengan Menggunakan Metode *Six Sigma*

Semakin pesatnya perkembangan Bank semakin maju pula dalam penggunaan teknologi. Jenis teknologi diantaranya adalah penggunaan layanan melalui internet dikenal dengan *E-Banking*. Berkaitan dengan *E-Banking* maka tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan *E-Banking* terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT.Bank X. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden. Metode penelitian yang digunakan *Six Sigma*, *Important Performance Analys*, *Fishbone*, dan analisis Regresi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat faktor dimensi kualitas pelayanan yang menyebabkan pelanggan tidak puas; akses ke situs *E-Banking* cepat, merasa aman ketika menyudahi *log out*, tidak pernah terjadi salah pendebetn pada transaksi, jumlah nilai transaksi melalui *E-Banking* mencukupi plafon pelanggan. Faktor yang menyebabkan puas; mengakses layanan *E-Banking* di mana saja, tampilan situs *E-Banking* menarik, dapat melihat informasi lebih cepat, menghemat waktu. Hasil analisis regresi menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan *E-Banking* terhadap kepuasan pelanggan PT.Bank X, artinya bila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan akan lebih meningkat atau semakin baik. Saran yang diberikan hendaknya pihak manajemen memperbaiki faktor yang kurang memuaskan pelanggan, memberikan *reward* bagi yang sering mengakses *E-Banking* sehingga membiasakan untuk mengoperasikan *E-Banking* agar tidak canggung dan merasa nyaman.

Kata kunci: kualitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan, *six sigma*, *important performance analys*, *fishbone*.