

ABSTRAK

Dalam era persaingan dewasa ini, Internet dan Brand sudah masuk keseluruhan penjuru kehidupan, termasuk dalam layanan keuangan perbankan yang menggunakan fasilitas *Internet Banking*. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memenangkan persaingan untuk merebut loyalitas nasabah Bank, sebuah Bank yang memiliki fasilitas *Internet Banking*, perlu memperhatikan *Brand Equity* dan *Website Quality* yang dimiliki Bank Tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara Brand Equity dan Website Quality terhadap Loyalitas Nasabah Bank pengguna Internet Banking.

Brand Equity diukur menggunakan *Brand Loyalty*, *Satisfaction* dan *Reputation*, sedangkan *Website Quality* diukur dengan *Web Information Quality* dan *Web System Quality* dari *Website Internet Banking*. Untuk mengukur variabel tersebut, digunakan kuesioner yang disampaikan kepada responden menggunakan website khusus untuk penelitian ini. Analisa dengan menggunakan statistik, pertanyaan didalam kuesioner *reliable* dan *valid*. Teknik Sampling yang digunakan adalah *Non probability Sampling (Accidental Sampling)*. Sample yang diperoleh adalah sebanyak 400 responden. Kemudian dilakukan uji *Heteroskedastisity*, uji *Multicolinearity*, *Autokorelation*, F test and T test dan regresi berganda.

Dari hasil analisis regresi berganda, menunjukkan secara parsial baik *Brand Equity* maupun *Website Quality* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking*. Demikian juga secara bersama-sama *Brand Equity* dan *Website Quality* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking*. penulis menyarankan kepada Bank pemilik fasilitas Internet Banking untuk menjaga Loyalitas Nasabah dengan memperhatikan Brand Equity dan Website Quality Bank Tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Bank pemilik fasilitas *Internet Banking* mempertahankan Loyalitas Nasabah pengguna *Internet Banking* dengan memperhatikan *Brand Equity* dan *Website Quality* yang dimiliki oleh Bank Tersebut.