

**PENGARUH LAYANAN FASILITAS *INTERNET BANKING* MELALUI
APLIKASI BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK
RAKYAT INDONESIA PERSERO (Tbk) UNIT TRENGGANA
DENPASAR**

ABSTRAK

Setiap nasabah memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda namun semua nasabah mengharapkan mutu pelayanan yang baik, adanya keinginan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang baik dan memadai menjadi kesempatan suatu bank untuk menguasai pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRIMO di Bank BRI Unit Trenggana Denpasar. Populasi di dalam penelitian ini adalah nasabah internal maupun eksternal di BRI Unit Trenggana Denpasar. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 185 nasabah di BRI Unit Trenggana Denpasar. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linear berganda. Kesimpulan pada penelitian ini adalah kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) Unit Trenggana Denpasar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *E-Servqual*, Kepuasan Nasabah, BRIMO