

ABSTRAK

Internet banking menjadi hal yang sangat penting karena kebutuhan akan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi dan memberikan layanan. *Internet banking* mempunyai tujuan membantu bank untuk membangun dan memelihara hubungan dekat dengan pelanggan mereka, mengurangi operasi dan biaya tetap dan mencapai lebih efisien dan kinerja keuangan ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan dimensi kualitas layanan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah. Dimensi kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri dari kualitas layanan pelanggan online, kualitas layanan sistem informasi online, dan kualitas layanan produk perbankan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan uji beda rata – rata (*Independent sample t-test*) digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yaitu 50 orang nasabah Bank Mandiri dan 50 orang nasabah Bank Mandiri Syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan pelanggan online dan kualitas layanan sistem informasi online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah, sedangkan untuk variabel kualitas layanan produk perbankan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan produk perbankan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah.

Kata Kunci : *Internet Banking, Dimensi Kualitas Layanan, Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan*