

ABSTRAK

Musawwir, 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Sinjai. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, dibimbing oleh Drs. Asdi, MM dan Faidhul Adzhiem. SE., M.Si

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah atas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada PT. BRI Cabang Sinjai. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BRI Cabang Sinjai, yang mana sampel berjumlah 100 orang nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, wawancara, dan pengamatan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (X), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,871. Sedangkan untuk uji signifikan diperoleh r_{tabel} sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5%

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan ATM (X) berpengaruh sebesar 68,4% terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI Cabang Sinjai (Y), sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah