

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya”** ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang apakah kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya dan sejauhmana pengaruh kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Instrumen penelitian ini berupa kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah uji t (uji parsial). Kemudian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah mandiri digunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah mandiri KCP Perak Surabaya. Besarnya pengaruh kualitas layanan ATM Banking adalah sebesar 52,8%. Sedangkan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya. Besarnya pengaruh kualitas layanan ATM Banking meliputi: Bukti Langsung, Keandalan, Tanggapan, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa teruji terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan ATM banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya. Dari hasil analisis regresi sederhana dan uji t tersebut dapat diinterpretasikan bahwa kualitas layanan melalui *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan empati tentang kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.