ABSTRAK

Skripsi ini menggunakan penelitian pendekatan empiris kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan kepada Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya mengenai bagaimana bentuk pelayanan di Bank Mandiri Cabang Jemursari, bagaimana mekanisme *E-money,* dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayananan terhadap minat beli *E-money* di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya.

Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan uji secara simultan (uji f) dan secara parsial (uji t). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 135 nasabah, teknik pengumpulan data dengan angket dan wawancara pada nasabah. Penguji ananalisis data menggunakan uji regresi linier berganda, koefisisen determinasi, uji f, uji t dan uji asumsi klasik.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah lebih ditekankan kepada *Service Quality* yang merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Keadaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Jemursari yang terus mengalarni peningkatan berpengaruh terhadap peningkatan minat beli *E-money.*

Hasil pengujian koefisien regresi linier berganda $Y = 0{,}665 + 0{,}347\ X_1 + 0{,}318\ X_2 + 0{,}173\ X_3$ yang artinya nilai a = 0,665 menunjukkan besarnya variabel minat beli (Y) yang tidak dipengaruhi oleh variabel *service system*, *service people* dan *service strategy*. $b_1 = 0{,}347$ menunjukkan meningkatnya angka *service system* yang dapat mengakibatkan semakin tinggi pula minat beli atau dengan kata lain kenaikan *service system* akan menyebabkan meningkatnya minat beli sebesar 0,347, dengan asumsi *service people* dan *service strategy* dalam keadaan konstan. $b_2 = 0{,}318$ menunjukkan adanya kenaikan angka *service people* yang dapat mengakibatkan semakin tinggi pula angka minat beli atau dengan kata lain kenaikan *service people* sebesar akan menyebabkan meningkatnya minat beli sebesar 0,318, dengan asumsi *service strategy* dan *service system* dalam keadaan konstan. $b_3 = 0{,}173$ menunjukkan adanya kenaikan angka *service strategy* yang dapat mengakibatkan meningkatnya angka minat beli atau dengan kata lain kenaikan *service strategy* akan menyebabkan meningkatnya minat beli sebesar 0,173, dengan asumsi *service people* dan *service system* dalam keadaan konstan. Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli *E-money* di bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya dari data print out SPSS yang sudah diolah memiliki hasil koefisien determinasinya (r^2/R Square) atau koefisien penentunya sebesar 13,03% (*Service system)*, 8,88% (*Service people*), dan sebesar 4,28% (*Service strategy*) artinya minat beli *E-money* (Y) paling dipengaruhi oleh *service system* yang kemudian diperkuat oleh *service people* dan didukung dengan *service strategy.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id