



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM (AUTOMATIC TELLER MACHINE) PT. BANK ACEH (STUDI KASUS DI KOTA BANDA ACEH)

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM (Automatic Teller Machine) PT. Bank Aceh di Kota Banda Aceh. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna ATM pada PT. Bank Aceh yang dipilih secara acak. Sampel yang dipilih secara acak sejumlah 100 orang.

Jenis data yang digunakan adalah data primer data sekunder yang diperoleh dari PT. Bank Aceh sebagai objek penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dokumen. Pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan model regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM (Automatic Teller Machine) PT. Bank Aceh di Kota Banda Aceh. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mencerminkan kepuasan nasabah, artinya semakin bagus kualitas layanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah terhadap ATM.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, ATM, Bank, Sistem Informasi Akuntansi, dan Sistem Informasi.