

RINGKASAN

ABDUL UAHMAN. NPM. 078130134. "PENGARUH KUALITAS KEMANFAATAN KARTU ATM DAN KETERSEDIAAN MESIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI CABANG KAPTEN MUSLIM MEDAN". SKRIPSI 2011.

Pada perusahaan jasa kualitas kemanfaatan kartu ATM merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Faktor pelayanan lebih efektif perannya dalam meningkatkan profit/ laba, dibandingkan dengan factor promosi ataupun pengiklanan. Oleh karena itu, pelayanan nasabah semakin besar fungsinya dalam keseluruhan strategi pemasaran yang diterapkan oleh bank dewasa ini untuk menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas kemanfaatan kartu ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Kaptan Muslim Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas x terhadap variabel terikat y. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang sedang melakukan penarikan dan bertransaksi di Mesin ATM di PT. Bank Mandiri dengan menyebarkan 5 kuisisioner per hari selama 20 hari, jadi penetapan sampelnya berjumlah 100. Sampel dari penelitian ini sebanyak 64 kuisisioner yang diisi oleh responden Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/*observasi* dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS for windows 15.

Dari hasil analisis penulis dapat dijelaskan bahwa perhitungan dengan menggunakan uji F lebih diterima dari uji t, dimana dengan menggunakan uji F kualitas kemanfaat kartu ATM dan ketersediaan mesin pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.