

ABSTRAK

Berdasarkan uraian di atas, kesimpulan yang dapat penulis berikan adalah

1. Kepuasan, Mahasiswa pengguna ATM BTN puas terhadap fasilitas yang ditawarkan pada ATM BTN. Hal tersebut dilihat dari rata-rata mahasiswa yang puas dan sangat puas terhadap fasilitas yang diberikan lebih banyak dari mahasiswa yang tidak puas. Mahasiswa sudah puas terhadap fasilitas penarikan tunai, kemampuan ATM dalam memberikan informasi, fasilitas transfer, dan juga lokasi penempatan mesin ATM. Meskipun begitu, mahasiswa masih ada yang tidak puas dengan beberapa fasilitas yang ditawarkan, seperti fasilitas pembayaran dan penyebaran mesin ATM. Hal tersebut dikarenakan fitur pembayaran yang ada hanya sedikit dan penyebaran mesin ATM masih belum merata. Namun persentase ketidakpuasan itu relatif kecil.
2. Harapan, Mahasiswa masih belum puas dengan fasilitas pembayaran dan penyebaran mesin ATM. Oleh karena itu, mahasiswa berharap agar Bank Tabungan Negara menambahkan beberapa fitur pembayaran lagi misalnya pembayaran air, pajak, dsb, agar fitur pembayarannya lebih lengkap dan tidak kalah saing dengan bank lain. Mahasiswa juga berharap agar penyebaran mesin ATM BTN lebih merata sampai ke daerah-daerah tertentu yang mudah dijangkau oleh masyarakat yang tinggal di desa, tidak hanya pada kota yang dekat dengan jalan-jalan besar saja. Dan juga mahasiswa berharap agar mesin ATM di perbanyak jumlahnya