

PROPOSAL PENELITIAN
PROTOMERIT RALIF S. S. H. H.

KIC
B 124/00
Sms
a

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM BCA
DI BCA CABANG MADIUN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



MILIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
KABAYA

DIAJUKAN OLEH

JOKO FERY SUSANTO
No. Pokok : 049314399

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2000**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM BCA
DI BCA CABANG MADIUN**

**DIAJUKAN OLEH
JOKO FERY SUSANTO**

No. Pokok: 049314399



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

Y. LILIK RUDIANTO, SE., MBA

TANGGAL 26-10-2000

KETUA JURUSAN MANAJEMEN,

DR. AMIRUDDIN UMAR, SE

TANGGAL 26-10-2000

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM BCA
DI BCA CABANG MADIUN**



DOSEN PEMBIMBING,

(Y. LILIK RUDIANTO, SE., MBA)

ABSTRAKSI

Ketanggapan pelayanan terhadap fasilitas ATM yang diberikan dan profesionalisme merupakan dimensi mutu yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan (nasabah) secara menyeluruh. Dalam kaitan ini sangat diperlukan kegiatan penelitian terhadap kepuasan nasabah sebagai pengguna ATM. Kegiatan penelitian ini sangat diperlukan agar bank dapat terus maju dan berkembang.

Perubah bebas (variabel) yang digunakan dalam penelitian ini adalah persyaratan mudah, banyak kegunaan, kelancaran mesin ATM BCA, ketepatan saldo rekening ATM BCA, keamanan dalam pengambilan uang tunai melalui ATM BCA, dan lokasi penempatan mesin ATM BCA strategis. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh faktor persyaratan mudah, banyak kegunaan, kelancaran mesin ATM BCA, ketepatan saldo rekening ATM BCA, keamanan dalam pengambilan uang tunai melalui ATM BCA, dan lokasi penempatan mesin ATM BCA strategis terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BCA di BCA Cabang Madiun, serta untuk mengetahui faktor apa yang berpengaruh paling dominan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara maupun dari hasil penyebaran kuisioner kepada nasabah pengguna ATM BCA di BCA Cabang Madiun. Pengolahan dan pemrosesan data dilakukan dengan menggunakan komputer program microstat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor persyaratan mudah, banyak kegunaan, kelancaran mesin ATM BCA, ketepatan saldo rekening ATM BCA, keamanan dalam pengambilan uang tunai melalui ATM BCA, dan lokasi penempatan mesin ATM BCA strategis secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna. Sedangkan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BCA di Madiun adalah faktor lokasi penempatan mesin ATM BCA yang strategis.