

## ABSTRAK

Bank Mandiri merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai macam produk seperti, tabungan, giro, dan simpanan. Guna menunjang produk yang dimilikinya, Bank Mandiri menyediakan mesin ATM dan CDM guna meningkatkan kualitas pelayanan pada produk tabungan dan giro. Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi layanan ATM setor tunai. Pengamatan ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui menyebarkan kuesioner. Berdasarkan hasil kuesioner dan analisa, diketahui bahwa variabel *preceived quality* lah yang paling besar menentukan tingkat kepuasan nasabah Bank Mandiri.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pelanggan, ATM Setor Tunai