

ABSTRAK

Perkembangan transaksi pembayaran di Indonesia telah mengalami kemajuan sehingga bank-bank saat ini telah memiliki banyak sekali penawaran sebuah produk dan layanan. transaksi pembayaran sendiri merupakan salah satu kegiatan yang paling sering dilakukan oleh masyarakat salah satunya yaitu mahasiswa, perkembangan ini dapat memudahkan kegiatan transaksi pembayaran disertai dengan sebuah pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan para nasabahnya terhadap sarana transaksi pembayaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan layanan sarana transaksi pembayaran pada mahasiswa dalam lingkup kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuisioner pada mahasiswa aktif dari beberapa Universitas yang ada di Surabaya dengan sampel sebanyak 44 responden. Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan layanan sarana transaksi pembayaran pada mahasiswa dalam lingkup kota Surabaya sebesar 76.81%.

Kata kunci : layanan sarana, transaksi pembayaran, tingkat kepuasan.