

ABSTRAK

Kamilia Hardiana, 2020 “Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM *Cardless* Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing: H. Mohammad Bashri Asyari, MA.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Automatic Teller Machine*, Kepuasan Nasabah, *Cardless*.

BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan merupakan salah satu lembaga perbankan yang menyediakan teknologi bersifat *self service* berupa mesin ATM dengan metode *Cardless*. Dalam menjaga tingkat kepuasan nasabahnya, lembaga perbankan perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu: *pertama*, untuk menghitung dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan ATM *Cardless* (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. *Kedua*, untuk menganalisis variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Sampel yang digunakan sebanyak 95 responden dengan *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi. Hasil uji signifikan secara simultan (uji F) diperoleh $F_{hitung} 136,909 > F_{tabel} 2,32$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. Hasil uji signifikan secara parsial (uji t) variabel keandalan (X_1) diperoleh $t_{hitung} -0,980 < t_{tabel} 1,66342$ dengan taraf signifikan $0,330 > 0,05$. Variabel daya tanggap (X_2) diperoleh $t_{hitung} 0,767 < t_{tabel} 1,66342$ dengan taraf signifikan $0,445 > 0,05$. Variabel jaminan (X_3) diperoleh $t_{hitung} 9,176 > t_{tabel} 1,66342$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel empati (X_4) diperoleh $t_{hitung} 2,853 > t_{tabel} 1,66342$ dengan taraf signifikan $0,005 < 0,05$. Variabel bukti fisik (X_5) diperoleh $t_{hitung} 11,104 > t_{tabel} 1,66342$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dari hasil uji t dapat disimpulkan variabel keandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. Variabel yang paling berpengaruh dapat diketahui dari nilai koefisien regresi masing-masing variabel independen. Berdasarkan nilai koefisien regresinya, variabel jaminan (X_3) sebesar 0,934 atau 93,4% adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.