

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN NASABAH DENGAN FASILITAS ATM

**Studi kasus Bank BCA Kantor Cabang Pembantu
Kompleks Pertokoan Sumur Bandung
Blok C 9-10 Metro, Lampung**

**B. Yulia Tantra Triana
Universitas Sanata Dharama
Yogyakarta
2008**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik nasabah Bank BCA dan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang telah diberikan oleh Bank BCA, serta untuk mengetahui hubungan antara kepuasan nasabah dengan frekuensi penggunaan fasilitas ATM.

Dalam penelitian ini teknik sampel yang digunakan adalah *purposive non random sampling*, dimana tidak semua individu dalam populasi diberi peluang yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel. Untuk pengujian instrumen digunakan analisis validitas dengan teknik koefisien korelasi *Product Moment* antara skor butir dengan skor total dan dengan uji reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Jawaban-jawaban kuesioner tersebut dianalisis dengan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas yang diberikan oleh Bank BCA. Sedangkan untuk mengetahui adanya hubungan antara kepuasan nasabah dengan penggunaan fasilitas ATM, digunakan korelasi *Product Moment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah adalah berjenis kelamin pria, usia antara 21-30 tahun, tingkat pendidikan SLTA, dan status pekerjaan adalah pegawai negeri/swasta. Nasabah merasa sangat puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Bank BCA dimana hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan nasabah dengan frekuensi penggunaan fasilitas ATM.

ABSTRACT

ANALYSIS ON CORRELATION BETWEEN CUSTOMERS' SATISFACTION TO AUTOMATIC TELLER MACHINE

**Case Study of Branch Office BCA Bank
Kompleks Pertokoan Sumur Bandung
Blok C 9-10 Metro, Lampung**

**B. Yulia Tantra Triana
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2008**

This research intended to know (1) customers characteristic of BCA Bank, (2) the level of customers satisfaction to the facilities given by BCA Bank, and (3) the correlation between customers satisfaction and the frequency of using ATM facilities.

The technique of sampling used was purposive non random sampling, where not all of individuals in population had equal opportunities to be assigned as sample members. To test the instrument, the research used analysis of validity by technique of Product Moment Correlation and the reliability test by Cronbach Alpa technique. The responses of this questionnaires were analyzed by Customers Satisfaction Index formulation to know the customers satisfaction level to the facilities given by BCA Bank. Meanwhile to know the existence of correlation between customers satisfaction to the frequency of using ATM facilities, the research used Product Moment Correlation .

The result of this research revealed that the customers felt very satisfied, to the facilities given by BCA Bank where most of the customers were male, 21-30 yeas of age, having Senior High School educational Level, and their occupation status were public servant/private officers. The result of this research also revealed that there was a correlation between customers satisfaction and the frequency of using ATM facilities.