

PENGARUH ATM SETOR TUNAI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK CENTRAL ASIA KCP JAMIKA

Disusun oleh:
Amelia Indrianty

Pembimbing :
Dr. Sudi Rahayu, SE., MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan nasabah mengenai pengaruh ATM Setor Tunai Terhadap kepuasan nasabah serta untuk mengetahui pengaruh ATM Setor Tunai terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA pada KCP Jamika.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif dan metode Verifikatif. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari hasil kuesioner dengan teknik pengumpulan data secara penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Metode sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Rancangan pengujian hipotesis menggunakan Uji Asumsi Klasik, persamaan Regresi Linear Sederhana, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, dan Uji t dengan bantuan window *SPSS 25*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ATM Setor Tunai secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan koefisien korelasi sebesar 0,695 menunjukkan hubungan yang erat. Koefisien determinasi ATM Setor Tunai terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 46,64% dimana sisanya sebesar 55,36% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya ATM Setor Tunai berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA KCP Jamika, dengan koefisien korelasi sebesar 0,635 menunjukkan hubungan yang cukup. Koefisien determinasi ATM Setor Tunai terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 40,32% dimana sisanya sebesar 59,68% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : ATM Setor Tunai, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah

**THE EFFECT OF ATM CASH DEPOSIT ON CUSTOMER SATISFACTION AND
LOYALTY AT BANK CENTRAL ASIA KCP JAMIKA**

Written By :
Amelia Indrianty

Preceptor :
Dr. Sudi Rahayu, SE., MM

ABSTRACT

This study aims to determine response regarding the effect of ATM Cash Deposit on customer satisfaction and to determine the effect of ATM Cash Deposit on customer loyalty at Bank BCA KCP Jamika.

The research method used is descriptive method and verification method. The data used are primary data sourced from the results of the questionnaire with the technique of collecting data in field research and literature studies. The sample method used is purposive sampling. The design of hypothesis testing uses the Classic Assumption Test, Simple Linear Regression equation, Correlation Coefficient, Determination Coefficient, and t Test with the help of SPSS 25 window.

The results of study show that the ATM Cash Deposit partially affects customer satisfaction and loyalty. With a conversion coefficient of 0.695 shows a close relationship. The coefficient of determination of ATM Cash Deposit to Customer Satisfaction is 46.64% while the remaining 55.36% is needed by other factors. Furthermore ATM Cash Deposit affects Customer Loyalty at Bank BCA KCP Jamika, with a conversion coefficient of 0.635 indicating an adequate relationship. The coefficient of determination of ATM Cash Deposit for Customer Loyalty is 40.32% while the remaining 59.68% is needed by other factors.

Keywords: ATM Cash Deposit, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty