

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ATM (*AUTOMATIC TELLER MACHINE*) DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK SUMUT CABANG KABANJAHE

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan ATM (Automatic Teller Machine) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe . Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumut Kabanjahe yang menggunakan ATM sebanyak 10,536 nasabah dan Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden nasabah PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe, dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis melalui uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi. Data-data telah memenuhi uji validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1.718 + 0.605 X_1 + 0.117 X_2 + e$ Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 0.605 atau 60.5% dan nilai variabel kepuasan sebesar 0.117 atau 11.7%, pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel bebas (X_1 dan X_2) terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dimana Hasil F diperoleh sebesar $111.961 > 3.09$ dengan nilai sig $0.000 < 0.05$ pengujian menggunakan uji F menunjukkan bahwa variabel bebas (X_1 dan X_2) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Angka *R Square* sebesar 0.698 menunjukkan bahwa 69.8% variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh ke dua variabel bebas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

**THE INFLUENCE OF ATM SERVICE QUALITY (AUTOMATIC TELLER
MACHINE) AND SATISFACTION ON LOYALTY
CUSTOMER PT. SUMUT BANK
KABANJAHE BRANCH**

ABSTRACT

This study aims to analyze how much influence the service quality of ATM (Automatic Teller Machine) and Satisfaction with Customer Loyalty PT. Bank Sumut Kabanjahe Branch. The population in this study were all customers of Bank Sumut Kabanjahe who used ATM as much as 10,536 and The sample in this study were 100 respondents from customers of PT. Bank Sumut Kabanjahe Branch, and then an analysis of the data obtained using data analysis includes validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing through t test, F test, and coefficient test. determination. The data has met the validity test, reliability test and classical assumption test processed to produce the following regression equation: $Y = 1.718 + 0.605 X1 + 0.117 X2 + e$ Value $t_{(count)} > t$ table, namely the service quality variable of 0.605 or 60.5% and the value of the satisfaction variable is 0.117 or 11.7%, hypothesis testing using the t test shows that the independent variables (X1 and X2) have a positive and significant effect on the dependent variable (Y). Where The F result is 111,961 > 3.09 with a sig value of 0.000 < 0.05. The test using the F test shows that the independent variables (X1 and X2) simultaneously have a significant effect on the dependent variable (Y). The R Square figure of 0.698 indicates that 69.8% of the dependent variable (Y) can be explained by the two independent variables.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty