

ABSTRAK

Tinjauan Peranan ATM (*Automatic Teller Machine*) Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Dandung-Dandung. Oleh, Maria Rahmadani, 2018

Pembimbing: Okki Trinanda SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tinjauan peranan ATM (*Automatic Teller Machine*) yang dilihat dari enam indikator, yaitu: *kepuasan nasabah, penarikan tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran dan pembelanjaan* dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Dandung-Dandung. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Dandung-Dandung yang menggunakan layanan ATM (*Automatic Teller Machine*) pada Bank Nagari Cabang Pembantu Dandung-Dandung. Teknik pengumpulan data berdasarkan angket. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna ATM Bank Nagari Cabang Pembantu Dandung-Dandung sebanyak 1.376 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Dandung-Dandung berada pada tingkat yang baik.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah.