## **ABSTRAK**

Layanan merupakan bagian penting bagi sebuah perusahaan jasa (Bank) dalam mempertahankan dan meningkatkan eksisitensinya untuk menarik minat nasabah. Kepuasan akan terjadi bila persepsi konsumen terhadap produk atau pelayanan yang telah dirasakan terbukti sesuai dengan harapan konsumen. Salah satu layanan pada bank yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi adalah ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert yang diperoleh langsung dari nasabah sebagai responden sebanyak 70 responden. Melalui variabel *customer solution* (X1), *cost* (X2), *convenience* (X3) dan *communication* (X4) yang diteliti dapat digunakan untuk membuktikan apakah keempat variable tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Anjungan Tunai Mandiri (Y). Penelitian juga dilakukan dengan survei lapangan dan studi kepustakaan.

Berdasarkan hasil analisis untuk uji F, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu customer solution  $(X_1)$ , cost  $(X_2)$ , convenience  $(X_3)$ , communication (X<sub>4</sub>) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan dalam menggunakan layanan Anjungan Tunai Mandiri, yaitu dengan nilai F hitung (24,114) > F tabel (2,53). Besarnya kontribusi atau pengaruh variabel behas vaitu customer solution  $(X_1)$ , cost  $(X_2)$ , convenience  $(X_3)$ , communication (X<sub>4</sub>) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y) yang dihasilkan oleh koefisien determinasi berganda (R<sup>2</sup>) adalah sebesar 59,7% sedangkan sisanya 40,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabelvariabel yang diteliti. Hasil pengujian secara parsial dengan menggunakan uji t pada responden menghasilkan t tabel sebesar 1,997 sedangkan nilai t hitung untuk variabel customer solution (X<sub>1</sub>) sebesar 1,154, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *customer solution* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Anjungan Tunai Mandiri. Nilai t hitung untuk variabel harga (X<sub>2</sub>) sebesar 1,195, menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan lavanan Anjungan Tunai Mandiri. Nilai t hitung untuk variabel produk (X<sub>3</sub>) sebesar 2,672, menunjukkan bahwa variabel produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Anjungan Tunai Mandiri. Nilai t hitung untuk variabel pelayanan (X<sub>4</sub>) sebesar 6,971, menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Anjungan Tunai Mandiri.