

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi faktor-faktor ATM *Service Quality* pada penelitian sebelumnya masih relevan digunakan pada saat ini objek yang diambil adalah ATM BCA di Surabaya

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 18 for windows. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan *judgmental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden. Data di olah menggunakan mean, standar deviasi dan *Confirmatory factor analysis*.

Penelitian ini menyatakan dari 7 dimensi ATM Quality yaitu (1)*Reliability*, (2)*Convenience*, (3)*Responsiveness*, (4)*Ease to Use*, (5)*Fulfillment*, (6)*Security*, (7)*Accuracy*. Yang terbagi dalam 28 pernyataan pada penelitian sebelumnya yang masih relevan digunakan untuk penelitian. Semua elemen pernyataan dapat digunakan karena memiliki loading faktor yang telah ditentukan

Kata kunci: *Service Quality*, *E-service Quality*, *ATM Qu*

ABSTRACT

This study aimed to confirm the factors ATM Quality on previous research relevant infor- used at this time. Object taken is the ATM BCA at Surabaya.

Data processing was performed by using SPSS 18 for windows. The sampling technique used was non-probability sampling with sampling type Judgmental. The samples used in this study was 150 responden. Data in if using the mean, standart deviations, and confirmatory factor analysis.

This study states 7 dimensions ATM Quality namely 1)Reliability, (2)Convenience, (3)Responsiveness, (4)Ease to Use, (5)Fulfillment, (6)Security, (7)Accuracy. Which is divided into 28 question in previous research is still relevant used for research. All questions items can be used for research because have factor loading determined.

Key words: Service Quality, E-Service Quality, ATM Quality