

PENGARUH *SERVICE QUALITY* ATM BANK KOMERSIAL TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* Di KOTA SURABAYA

Alvin Febrianto Tanoto

Creative Digital Marketing

Dudi Anandya

Andhy Setyawan

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan layanan ATM pada bank komersial di Kota Surabaya menuntut penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* dalam konteks penggunaan ATM. Sebanyak 185 responden yang merupakan nasabah pengguna ATM dari berbagai bank komersial di Surabaya terlibat dalam penelitian ini. Metode yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM), dengan pengolahan data melalui *SPSS Statistics 24* dan *Amos Graphics*. Analisis dilakukan melalui pengujian model pengukuran dan model struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi dalam kualitas layanan ATM berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Temuan ini memberikan kontribusi dalam memperkaya pemahaman tentang pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

Kata kunci: ATM, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, model struktural

THE EFFECT OF COMMERCIAL BANK ATM SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN SURABAYA CITY

Alvin Febrianto Tanoto

Creative Digital Marketing

Dudi Anandya

Andhy Setyawan

ABSTRACT

The increasing use of ATM services in commercial banks in Surabaya requires service providers to continuously improve their service quality. This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction in the context of ATM usage. A total of 185 respondents, who are ATM users from various commercial banks in Surabaya, participated in this research. The method used is Structural Equation Modeling (SEM), with data processed using SPSS Statistics 24 and Amos Graphics. The analysis was conducted through the evaluation of both the measurement model and the structural model. The results show that most dimensions of ATM service quality have a significant effect on customer satisfaction. These findings contribute to a deeper understanding of the importance of service quality in enhancing customer experience and satisfaction with banking services.

Keywords: ATM, service quality, customer satisfaction, structural model