

ABSTRAK

Ahmad. 2023. Pengaruh Kemudahan dan Keamanan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A. Yani 2. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kemudahan, Keamanan, ATM, Kepuasan Nasabah

Berkembangnya dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki. Terutama dalam Bank Syariah Indonesia salah satu produknya yaitu ATM *Cash Recycle Machine*, dengan harapan dapat memberikan kemudahan dan keamanan kepada nasabah. Pada penelitian ini merujuk pada masalah untuk mengetahui apakah berpengaruh kemudahan dan keamanan dalam menggunakan ATM *Cash Recycle Machine* terhadap kepuasan nasabah. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Objek dari penelitian ini adalah kemudahan (X1), keamanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y). Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel X dengan variabel Y maka digunakan uji menggunakan program SPSS. Subjek penelitian adalah 100 nasabah Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai kemudahan terhadap kepuasan nasabah yaitu t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($4,603 > (1,985)$) dan nilai signifikansi ($0,001 < (0,05)$). Pada keamanan terhadap kepuasan nasabah nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($9,924 > (1,985)$) dan nilai signifikansi ($0,001 < (0,05)$).