

## ABSTRAK

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi dengan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan SmartPLS. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang disebar kepada 100 responden pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal, kemudian dilakukan analisis dengan data yang ada mengguna uji outer model, inner model, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil variabel fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai T-Statistik sebesar  $2.805 > 1,96$  dan nilai P-Value sebesar 0,005 berarti semakin baik fasilitas ATM maka semakin baik juga kepuasan nasabahnya dan variabel kemudahan bertransaksi dengan ATM juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal dengan hasil T-Statistik sebesar  $3.329 > 1,96$  dan nilai P-Value 0,001 bahwa semakin mudah nasabah dalam menyelesaikan transaksi maka akan semakin baik kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Kemudahan Bertransaksi, Kepuasan Nasabah

## ABSTRACT

This research aims to determine the effect of facilities and ease of transactions with an Automatic Teller Machine (ATM) on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. This research uses quantitative methods using SmartPLS. Data were collected through distributing questionnaires distributed to 100 respondents to customers of Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal, then analysis was carried out with existing data using outer model, inner model and hypothesis testing. The results of this research show that the results of the ATM facility variable on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal have an effect on customer satisfaction with a T-Statistic value of  $2,805 > 1.96$  and a P-Value value of 0.005, meaning that the better the ATM facilities, the better the satisfaction. customers and the variable ease of transactions with ATMs also influence customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal with a T-Statistic result of  $3,329 > 1.96$  and a P-Value value of 0.001, that the easier it is for customers to complete transactions, the better the Bank's customer satisfaction. Indonesian Sharia KCP Palembang Simpang Patal.

**Keywords:** *Facilities, Ease of Transactions, Customer Satisfaction*