

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Ketersediaan Mesin ATM Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat (Studi Kasus Masyarakat Nagari Kinali Kecamatan Kinali, Kabupaten Pasaman Barat)”** yang disusun oleh **Wike Ratna Diya, NIM 3317094**, program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Latar belakang penelitian ini yaitu terjadinya kenaikan jumlah nasabah yang semakin menurun, setiap tahun nasabah mengalami peningkatan namun peningkatannya tidak sebesar tahun sebelumnya, hal ini terjadi karena kurangnya mesin ATM yang tidak sesuai dengan jumlah nasabah, sehingga berkurangnya nominal jumlah tabungan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketersediaan mesin ATM dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat korelatif, populasi dalam penelitian ini adalah 4.739 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan taraf signifikansi 10% diperoleh hasil 98 nasabah. Teknik pengumpulan data dengan observasi atau penyebaran angket dan pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16.

Hasil analisis yang dilakukan menghasilkan *output* $Y = 5,708 + 0,169X_1 + 0,090X_2 + e$. Uji t menunjukkan variabel ketersediaan mesin ATM mempengaruhi keputusan menjadi nasabah hal ini dapat dilihat dengan nilai signifikan $0,016 < 0,1$. Dan menunjukkan variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel keputusan menjadi nasabah dengan perolehan nilai sig sebesar $0,000 < 0,1$. Hasil uji f menunjukkan variabel ketersediaan mesin ATM dan kualitas pelayanan yang secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dengan perolehan nilai sig sebesar $0,000 < 0$, hasil koefisien determinasi yaitu 0,514. Artinya sebesar 51,4% variabel keputusan menjadi nasabah dipengaruhi oleh variabel ketersediaan mesin ATM dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : ATM, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menjadi Nasabah