

**STUDI DESKRIPTIF FAKTOR-FAKTOR ATM SERVICE QUALITY  
PADA ATM BCA DI SURABAYA**

Ardiyanto

Siti Rahayu, S.E., M.M.

Prita Ayu Kusumawardhany, S.E., M.M.

Jurusan Manajemen/ Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Surabaya

[Ardylim67@gmail.com](mailto:Ardylim67@gmail.com)

**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*

## **PENDAHULUAN**

Di abad ini akibat dari kemajuan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, para pelaku penyedia layanan banyak menemukan cara alternatif untuk memberikan pelayanan pada pelanggan. Dibiidang perbankan, penyedia layanan telah terintegrasi dengan layanan *electronic delivery channel* yang digunakan untuk memberikan layanan perbankan kepada para nasabah dan dapat dikatakan bahwa hal ini mempengaruhi bagaimana bank berinteraksi dengan para nasabah (Parasuman dan Zinkhan, 2002; Bauer *et al.*, 2005)

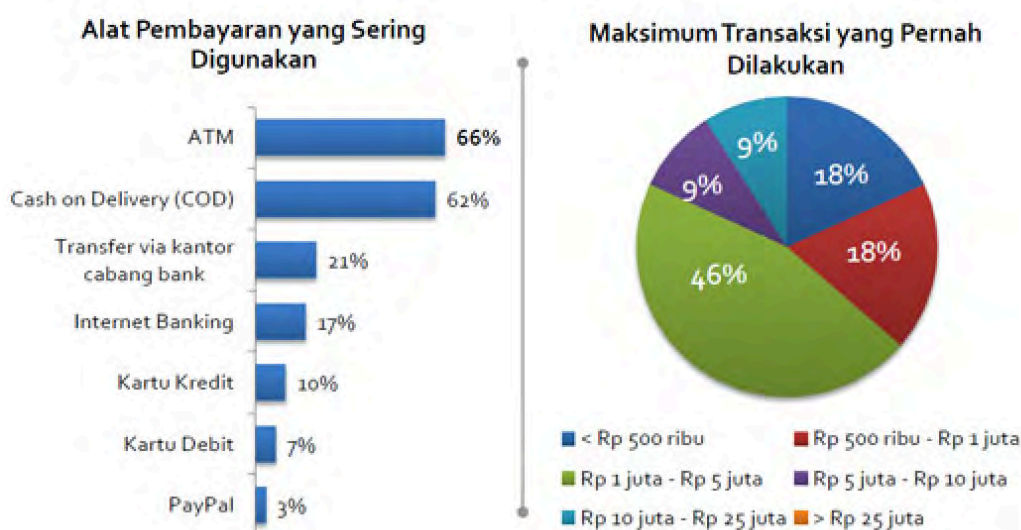
Berdasarkan hal itu dalam Menghadapi persaingan bisnis perbankan yang makin sengit di abad 21 ini. Bank besar di Indonesia masing-masing mempunyai gedung yang mewah, mempunyai kantor cabang yang banyak, dan layanan yang sangat baik untuk nasabahnya namun diabad 21 ini banyaknya nasabah yang terkendala dengan waktu sehingga tidak memungkinkan untuk langsung dapat bertransaksi di bank sehingga nasabah membutuhkan suatu cara untuk mempercepat sebuah transaksi tanpa harus mengunjungi bank atau cabang-cabangnya.

Berdasarkan keinginan nasabah, bank menemukan alternatif untuk mempercepat proses dalam bertransaksi dengan majunya perkembangan teknologi membuat dunia perbankan semakin canggih dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya melalui teknologi yang disebut dengan *e-banking* yang termasuk *internet banking*, *telephone banking* dan *automated teller machines* (Joseph and Stone, 2003; Ibrahim, *et al.*, 2006) *Automated Teller Machine* yaitu sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan tanpa perlu dilayani oleh *teller*.

Teknologi *automated teller machines* (ATM) membuat dunia perbankan menjadi lebih praktis dalam melakukan proses layanannya oleh karena itu saat ini bank-bank besar di Indonesia berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan *automated teller machines* (ATM) dengan peningkatan fitur, aman ,mudah digunakan dan dapat ditemukan dengan mudah dimanapun.

Semakin ketatnya kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan bank dari segi teknologi dengan menggunakan *Automated Teller Machines(ATM)* membuat

setiap bank harus memiliki layanan yang berkualitas. untuk memasuki dunia persaingan antar bank yang mengharuskan penggunaan teknologi untuk memudahkan konsumen agar perusahaan dapat lebih kompetitif dan bertahan dalam jangka panjang.



Pada gambar menunjukkan data bahwa angka transaksi ATM di Indonesia mencapai angka yang cukup tinggi yaitu sebesar 66% dan ATM masih menjadi favorit dalam hal bertransaksi keuangan daripada media lainnya seperti *e-cash*, *e-money*, *internet banking* dan lainnya. Sehingga Bank-bank banyak berlomba-lomba untuk memberikan kualitas layanan yang baik untuk layanan ATM yang bank berikan agar nasabah menjadi lebih merasa puas terhadap sebuah bank yang menyediakan layanan ATM. Berdasarkan hal tersebut, melihat perilaku masyarakat yang aktif menggunakan ATM dipicu kenyataan bahwa ATM merupakan medium transaksi yang mudah, cepat, dan bisa dilakukan kapan saja. Juga sudah menjadi bagian dari masyarakat.

Menurut Narteh (2011) yang melakukan penelitian di 15 bank yang ada di Ghana dimensi kualitas layanan ATM mempunyai 5 faktor penting yang Disebut dengan *ATM Service Quality* yang mendukung kualitas layanan ATM di industry perbankan di Ghana. Dimensi dari model *ATM Service Quality* tersebut adalah

*reliability, responsiveness, convenience, ease to use dan fulfillment.* Dalam penelitian ini ditemukan bahwa yang terutama adalah *ease to use* dan *convenience*, berbeda dengan dimensi kualitas yang ditemukan di layanan tradisional seperti *reliability, assurance, responsiveness, empathy dan tangibles* yang di lihat pada kerangka kualitas layanan (Parasuraman et al., 1998). Penelitian ini juga menegaskan bahwa dimensi dari kualitas layanan baik melalui saluran tradisional atau saluran elektronik terdiri dari dimensi yang berbeda (Parasuraman et al, 20015;. Khan, 2010).

## **TELAAH PUSTAKA**

### **Jasa**

Menurut Kotler (2004:476) jasa adalah suatu tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Kotler dan Bowen (2002:42-44) jasa mempunyai empat karakteristik yang membedakan jasa dengan barang yaitu:

#### **1. Tidak Berwujud**

Sesuai dengan definisi diatas bahwa jasa bersifat abstrak /tidak berwujud karena tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar atau dicium sebelum melakukan transaksi pembelian.

Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti kualitas jasa dari tempat, manusia, alat komunikasi, simbol-simbol dan harga yang mereka lihat

#### **2. Tidak dapat dipisahkan**

Umumnya jasa diproduksi secara khusus dan diproduksi pada waktu yang bersamaan. Adanya interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa dapat mempengaruhi hasil jasa tersebut, karena adanya perbedaan karakteristik antara 1 penyedia dengan penyedia jasa lainnya.

### **3. Berubah-ubah**

Jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan dan dimana disediakan sehingga seringkali pembeli jasa menyadari akan keanekaragaman ini dan membicarakannya kepada orang lain sebelum memilih penyedia jasa

### **4. Tidak tahan lama**

Jasa tidak bisa disimpan dalam jangka waktu panjang, dijual ulang, dan di kembalikan. Ketika pembeli jasa ingin menikmati jasa tersebut maka pembeli jasa harus menikmati jasa pada saat itu dan selesai pada saat itu juga

### **Kualitas Layanan**

Menurut Parasuraman (1990 : p.44); “*Service quality is the customer’s perception of the superiority of the service*” yang artinya adalah kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan tentang keunggulan dari suatu layanan. Konsep ini dipilih karena salah satu kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas dari suatu layanan adalah apakah kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan persepsi pelanggan.

### ***Self Service Technology and e banking***

Meuter et al (200) mendefinisikan bahwa SST adalah penghubung yang memungkinkan konsumen melakukan proses pelayanan jasa secara mandiri dan bebas dari pelayanan langsung oleh karyawan penyedia jasa atau dapat dikatakan tidak berinteraksi secara langsung.

*e-banking* di definisikan oleh Singh and Malhotra (2004) sebagai penyebaran layanan perbankan dan produk bank melalui jaringan elektronik dan komunikasi langsung kepada pelanggan

### **ELECTRONIC SERVICE QUALITY**

Zeithaml *et al.* (2002) mendefinisikan *electronic service quality* merupakan konsep kualitas layanan dimana pelanggan melihat sejauh mana para pelanggan melihat fasilitas layanan elektronik dalam melakukan transaksi seperti belanja, pembelian dan pengiriman produk layanan kepada para pelanggan secara efektif dan efisien.

Ditemukan dimensi-dimensi baru untuk mengukur dimensi kualitas layanan elektronik yang berbeda dengan kualitas layanan traditional. Lee dan Lin (2005) Mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi persepsi konsumen untuk kualitas layanan elektronik di situs online. Studi tersebut menemukan design, reliability, responsiveness dan trust

Gefen (2002) Mengemukakan *Service quality* dari bidang ATM mengalami penyesuaian dan disebut dengan *ATM Service Quality*. *ATM Service Quality* dimaknai sebagai evaluasi yang dilakukan oleh nasabah di bank untuk mengukur kualitas layanan dari fasilitas ATM BCA yang diberikan oleh sebuah bank dengan cara melihat faktor-faktor yang berpengaruh atau tidak terlalu berpengaruh terhadap *ATM Service Quality*.

Menurut penelitian Bedman Narteh (2011) ada 7 dimensi untuk mengukur *e-service quality* yaitu *Reliability, Convenience, Ease to Use, Responsiveness, Fullfillment, Security* dan *Accuracy*.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang dapat menggambarkan dengan jelas mengenai analisis faktor *ATM Service Quality* pada ATM di Bank Central Asia yang berada di Surabaya.

Definisi operasionalnya adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang timbul setelah menggunakan ATM BCA. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yang artinya data diperoleh atau diambil dari hasil pengumpulan data dan survey dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada para responden

Dalam penelitian ini digunakan sampel yang diambil dari populasi melalui penyebaran kuisisioner kepada responden. Sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sejumlah 150. Menurut Hair, Bush, Ortinau (2003:361) untuk pengujian pasar memungkinkan jumlah responden sebanyak 150 orang hingga 200 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, karena peluang atau kesempatan yang tidak sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sample. Sedangkan untuk *Judgmental sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan penilaian peneliti mengenai siapa

yang pantas (memenuhi persyaratan) untuk dijadikan sampel. Aras pengukuran yang dipakai adalah interval dengan skala pengukuran *likert scale* yaitu pengukuran penilaian responden terhadap serangkaian pernyataan-pernyataan dan masing-masing diukur dalam 1-5 skala jenjang. Metode data yang yang digunakan adalah Mean, Standar deviasi dan *Confirmatory Factor Analysis*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembagian kuesioner dilakukan untuk melakukan uji validitas dan uji realibilitas dengan cara menyebar kuesioner sebanyak 30 kuesioner. Pembagian kuesioner tersebut dilakukan terhadap pengguna ATM BCA di Surabaya.

### 1. UJI VALIDITAS

Uji validitas adalah seberapa cermat dan tepat suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan fungsi ukurnya. Kuesioner yang dinyatakan valid akan menunjukkan bahwa setiap pernyataan-pernyataan yang terdapat didalam penelitian sudah mewakili variabel penelitian yang dilakukan.

**TABEL 1**

**Hasil Uji Validitas Variabel faktor ATM *Service Quality* BCA di Surabaya**

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai signifikasi	Keterangan
<i>Reliability</i>			
RL1	0.864	0.000	VALID
RL2	0.910	0.000	VALID
<i>Responsiveness</i>			
RES1	0.610	0.000	VALID
RES2	0.721	0.000	VALID
RES3	0.649	0.000	VALID
RES4	0.710	0.000	VALID
RES5	0.693	0.000	VALID
RES6	0.774	0.000	VALID
<i>Easy To Use</i>			
ETU1	0.769	0.000	VALID
ETU2	0.504	0.004	VALID
ETU3	0.779	0.000	VALID
ETU4	0.745	0.000	VALID
ETU 5	0.816	0.000	VALID
<i>Convenience</i>			
CVN1	0.591	0.001	VALID
CVN2	0.782	0.000	VALID



Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai signifikasi	Keterangan
CVN3	0.671	0.000	VALID
CVN4	0.741	0.000	VALID
<i>Fulfillment</i>			
FLM1	0.765	0.000	VALID
FLM2	0.740	0.000	VALID
FLM3	0.695	0.000	VALID
FLM4	0.716	0.000	VALID
FLM5	0.698	0.000	VALID
FLM6	0.719	0.000	VALID
<i>Security</i>			
SCY1	0.741	0.000	VALID
SCY2	0.801	0.000	VALID
SCY3	0.759	0.000	VALID
<i>Accuracy</i>			
ACC1	0.884	0.000	VALID
ACC2	0.862	0.000	VALID

Sumber : data kuesioner, diolah dengan SPSS 18 *for windows*

Tabel 1 adalah hasil dari pengujian validitas terhadap pernyataan di kuesioner mengenai seluruh dimensi-dimensi *ATM Service Quality* pada ATM BCA di Surabaya, yang di olah dengan bantuan program SPSS 18 *for Windows*. Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh dimensi *ATM Service Quality* pada ATM BCA di Surabaya adalah valid karena memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha=5\%$  atau 0,05

## 2. UJI REALIBILITAS

Setelah dilakukan uji validitas, tahap yang akan dilakukan adalah uji reliabilitas. Uji realibilitas akan menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Dimensi akan dikatakan variabel jika jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan di tiap dimensi konsisten untuk mengukur reliabilitas, digunakan *Cronbach's alpha* yang nanti akan dibandingkan dengan kolom *alpha if item deleted*. Item akan dihapus jika *alpha if item deleted* lebih besar dari *alpha Cronbach*. Apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 maka dimensi akan dinyatakan reliable. Uji realibilitas akan dibantu dengan menggunakan software SPSS 18 *for Windows*.

**Tabel 2**

**Hasil Uji Reliabilitas Dimensi ATM Service Quality ATM BCA di Surabaya**

NO	Dimensi	Cronbach's alpha	keterangan
1	<i>Reliability</i>	0.662	RELIABEL
2	<i>Responsiveness</i>	0.825	RELIABEL
3	<i>Easy to Use</i>	0.786	RELIABEL
4	<i>Convenience</i>	0.736	RELIABEL
5	<i>Fulfillment</i>	0.768	RELIABEL
6	<i>Security</i>	0.801	RELIABEL
7	<i>Accuracy</i>	0.729	RELIABEL

Sumber :data kuesioner, diolah dengan SPSS 18 *for windows*

**3. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN**

Kuesioner yang telah disusun untuk penelitian ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu bagian I berisi pertanyaan profile responden yang terdiri dari : jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pengeluaran perbulan. Bagian II yang berisi tentang karakteristik perilaku pengguna ATM BCA di Surabaya yang terdiri dari : Domisili, pernah menggunakan ATM BCA di Surabaya, berapa kali menggunakan, dan komplain mengenai ATM BCA di Surabaya. Kemudian bagian III yang berisi 28 pernyataan dari 7 dimensi yang diteliti, yaitu : *Reliability* (2 pernyataan), *Responsiveness* (6 pernyataan), *Easy to Use* (5 pernyataan), *Convenience* (4 pernyataan), *Fullfillment*(6 pernyataan), *Security* (3 pernyataan), *Accuracy* (2 pernyataan). Masing-masing item pernyataan diberikan skala 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 sangat setuju.

Data-data yang didapatkan untuk penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 150 orang responden yang kemudian digunakan untuk melakukan uji validitas dan realibilitas. Kuesioner yang didapatkan kemudian dikumpulkan dan diolah untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan target dan karakteristik yang telah ditetapkan

**4. PENGUKURAN FAKTOR ATMQUAL PADA ATM BCA DISURABAYA**

Selanjutnya adalah akan membahas hasil dari tanggapan responden terhadap kuesioner bagian III yang berisi pernyataan di setiap dimensinya. Pada bagian ini akan membahas 7 dimensi yang mempengaruhi ATM Service Quality dari pengguna ATM BCA di Surabaya yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Easy to Use*, *Convenience*, *Fullfillment*, *Security*, dan *Accuracy* yang diukur berdasarkan skala

1 sampai 5. Untuk mengetahui penilaian responden terhadap dimensi-dimensi *ATM Service Quality* para pengguna ATM BCA di Surabaya, data yang telah di peroleh akan di olah menggunakan perhitungan rumus nilai *mean* dan simpangan baku (*standart deviation*) untuk setiap pernyataan dalam tiap dimensi yang terdapat pada *ATM Service Quality*.

**Tabel 3**  
**Tanggapan Responden terhadap dimensi *ATM Service Quality* pada ATM BCA di Surabaya**

	NO	Pernyataan	Jumlah	Mean	Std. Deviation
<i>Reliability</i>	1	ATM BCA berfungsi 24 jam	150	4.19	0.847
	2	ATM BCA menyediakan layanan yang konsisten	150	4.01	0.859
	<b>Mean dimensi <i>Reliability</i></b>			<b>4.10</b>	<b>0.853</b>
<i>Responsiveness</i>	1	Sistem ATM menkompesasikan kesalahan yang diakibatkan sistem	150	3.44	0.923
	2	Masalah ATM BCA segera diperbaiki untuk kepuasan saya	150	3.63	0.902
	3	Contact Person BCA tersedia di mesin ATM BCA ketika terjadi masalah mesin ATM BCA	150	3.91	0.992
	4	Kerusakan ATM BCA segera di perbaiki	150	3.45	0.952
	5	Kartu ATM yang bermasalah dapan segera diganti	150	3.77	0.886
	6	ATM BCA menanggapi keluhan diwaktu yang tepat	150	3.67	0.993
	<b>Mean dimensi <i>Responsiveness</i></b>			<b>3.64</b>	<b>0.941</b>
<i>Easy to Use</i>	1	ATM BCA menyediakan instruksi yang jelas	150	4.05	0.784
	2	ATM BCA mudah digunakan dalam transaksi	150	4.28	0.778
	3	Bahasa ATM BCA mudah dimengerti	150	4.19	0.806
	4	ATM BCA Menyediakan iklan layanan bank	150	3.72	0.949
	5	ATM BCA menyediakan petunjuk dalam penggunaan	150	3.91	0.827
	<b>Mean dimensi <i>Easy to Use</i></b>			<b>3.94</b>	<b>0.828</b>
<i>Convenience</i>	1	ATM BCA mempunyai layanan yang variatif	150	4.03	0.847
	2	ATM BCA berada dilokasi yang strategis	150	4.09	0.854
	3	Waktu tunggu antrian ATM BCA dapat diterima	150	3.49	1.060
	4	Kartu ATM BCA kompatibel dengan mesin ATM bank lain	150	3.80	0.905
	<b>Mean dimensi <i>Convenience</i></b>			<b>3.85</b>	<b>0.917</b>
<i>Fulfi</i>	1	ATM BCA Memberikan Resi yang berkualitas	150	3.70	0.903

	NO	Pernyataan	Jumlah	Mean	Std. Deviation	
	2	ATM BCA menyediakan uang yang cukup selama transaksi	150	3.87	0.936	
	3	ATM BCA Memberikan kepuasan terhadap sebagian besar keperluan perbankan saya	150	4.05	0.842	
	4	Biaya terkait layanan pada ATM BCA sangat masuk akal	150	3.50	0.939	
	5	ATM BCA menyediakan layanan yang cepat	150	3.85	0.878	
	6	ATM BCA Menyediakan uang instan setiap saat	150	3.96	0.866	
	<b>Mean dimensi <i>Fullfillment</i></b>				<b>3.82</b>	<b>0.894</b>
<i>Security</i>	1	Saya merasa aman ketika menggunakan ATM BCA	150	3.91	0.802	
	2	Saya memiliki kepercayaan dan rasa aman di ATM BCA	150	4.04	0.889	
	3	Saya tidak merasa takut akan keamanan data pribadi saya di ATM BCA	150	3.95	0.858	
	<b>Mean dimensi <i>Security</i></b>				<b>3.96</b>	<b>0.849</b>
<i>Accuracy</i>	1	ATM BCA menyediakan catatan transaksi yang akurat	150	4.12	0.794	
	2	ATM BCA menyediakan Resi yang akurat untuk mengkonfirmasi transaksi saya	150	4.14	0.859	
	<b>Mean dimensi <i>Accuracy</i></b>				<b>4.13</b>	<b>0.826</b>
	<b>Total Mean seluruh dimensi</b>				<b>3.92</b>	<b>0.872</b>

Sumber: data kuesioner, diolah dengan SPSS 18 *for windows*

Dari tabel 3 dijelaskan bahwa nilai *mean* secara keseluruhan mengenai faktor yang mempengaruhi *ATM Service Quality* BCA di Surabaya adalah nilai total *mean* sebesar 3,92 Dan nilai standar deviasi sebesar 0,872. nilai *mean* tertinggi adalah dimensi *accuracy* dengan memperoleh nilai *mean* sebesar 3,13 dan nilai standar deviasi sebesar 0,826 karena keakuratan data yang diberikan BCA sangat baik ketika nasabah melakukan transaksi sedangkan dimensi dengan nilai *mean* dan standart deviasi terendah adalah dimensi *responsiveness* Dengan nilai mean 3,64 Dan nilai standar deviasi 0,952.

Pada dimensi *Reliability* pernyataan yang memiliki nilai *mean* tertinggi adalah “ATM BCA berfungsi 24 jam” sebesar 4,19 Dengan standar deviasi 0,847 karena BCA menyediakan ATM yang bekerja selama 24 jam secara real time sedangkan nilai *mean* terendah sebesar 4,01 dan standar deviasi 0,859 Yaitu pernyataan “ATM BCA menyediakan layanan yang konsisten” karena BCA

mempunyai layanan yang konsisten dan terbukti dari penghargaan yang diterima oleh BCA untuk konsistensi layanan yang diberikan.

Pada dimensi *Responsiveness* pernyataan yang memiliki nilai mean tertinggi yaitu “Contact Person BCA tersedia di mesin ATM BCA ketika terjadi masalah mesin ATM BCA” yang memiliki nilai *mean* 3,91 Dan standar deviasi sebesar 0,992 karena adanya nomor yang disediakan oleh pihak BCA ketika terjadi masalah dengan ATM sedangkan pernyataan yang memiliki nilai mean terendah adalah “Sistem ATM menkompesasikan kesalahan yang diakibatkan sistem” yang memiliki *mean* 3,44 Dan standar deviasi 0,923.

Pada dimensi *Easy To Use* pernyataan yang memiliki nilai mean tertinggi yaitu “ATM BCA mudah digunakan dalam transaksi” yang memiliki nilai *mean* 4,28 Dan standar deviasi sebesar 0,778 karena ATM BCA mempunyai sistem yang sangat mudah digunakan sedangkan pernyataan yang memiliki nilai *mean* terendah adalah “ATM BCA Menyediakan iklan layanan bank” yang memiliki *mean* 3,72 Dan standar deviasi 0,949 karena kurang terlihat nya iklan layanan yang diberikan ATM BCA.

Pada dimensi *Convenience* pernyataan yang memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu “ATM BCA berada dilokasi yang strategis” yang memiliki nilai *mean* 4,09 Dan standar deviasi sebesar 0,854 karena ATM BCA memiliki lokasi yang dekat dengan pusat-pusat kota sedangkan pernyataan yang memiliki nilai *mean* terendah adalah “Waktu tunggu antrian ATM BCA dapat diterima” yang memiliki *mean* 3,49 Dan standar deviasi 1,060 karena BCA mempunyai ATM yang sangat banyak.

Pada dimensi *Fulfillment* pernyataan yang memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu “ATM BCA Memberikan kepuasan terhadap sebagian besar keperluan perbankan saya” yang memiliki nilai *mean* 4,05 Dan standar deviasi sebesar 0,842 karena banyaknya fitur yang disediakan ATM BCA sedangkan pernyataan yang memiliki nilai *mean* terendah adalah “Biaya terkait layanan pada ATM BCA sangat masuk akal” yang memiliki *mean* 3,50 Dan standar deviasi 0,939 karena harga layanan yang diberikan sangat mahal.

Pada dimensi *Security* pernyataan yang memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu “Saya memiliki kepercayaan dan rasa aman di ATM BCA” yang memiliki nilai *mean* 4,04 Dan standar deviasi sebesar 0,889 karena BCA menggunakan sistem yang sangat aman ketika digunakan sedangkan pernyataan yang memiliki nilai *mean* terendah adalah “Saya merasa aman ketika menggunakan ATM BCA” yang memiliki *mean* 3,91 dan standar deviasi 0,802.

Pada *Accuracy* pernyataan yang memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu “ATM BCA menyediakan Resi yang akurat untuk mengkonfirmasi transaksi saya” yang memiliki nilai *mean* 4,14 dan standar deviasi sebesar 0,859 karena sistem ATM BCA memiliki resi yang mempunyai keakuratan yang sangat baik sedangkan pernyataan yang memiliki nilai *mean* terendah adalah “ATM BCA menyediakan catatan transaksi yang akurat” yang memiliki *mean* 4,12 dan standar deviasi 0,794 karena BCA mempunyai sistem yang sangat akurat sehingga terhindar dari kesalahan dalam menyetak resi transaksi dari nasabah.

## **5. ANALISIS FAKTOR ATM SERVICE QUALITY**

Tabel 4 berikut menunjukkan hasil dari pengolahan kuesioner untuk data analisis faktor ATM BCA di Surabaya, dengan melihat penelitian sebelumnya 7 faktor analisis *ATM Service Quality*. Setelah dilakukan analisis ke 7 faktor semuanya memenuhi syarat *eigenvalue* di atas 1, yaitu dimensi *Reliability* (1,495), dimensi *Responsiveness* (3,261), dimensi *Ease to use* (2,722), dimensi *Convenience* (2,259), dimensi *Fullfillment* (2,820), dimensi *Security* (2,148) dan yang terakhir dimensi *Accuracy* (1,575). Semua item pertanyaan dapat digunakan karena loading faktor diatas 0,5

**Tabel 4**  
**Analisis Faktor ATM BCA di Surabaya**

No	Pernyataan	Loading Factor	AVE	Eigen Value	Variance Explain (%)	Cronch's Alpha
	<b>Reliability</b>		<b>4.10</b>	<b>1.495</b>	<b>74.744</b>	<b>0.662</b>
1	ATM BCA berfungsi 24 jam	0.865				
2	ATM BCA menyediakan layanan yang konsisten	0.865				
	<b>Responsiveness</b>		<b>3.64</b>	<b>3.261</b>	<b>54.343</b>	<b>0.825</b>
3	Sistem ATM menkompesasikan kesalahan yang diakibatkan sistem	0.776				
4	Masalah ATM BCA segera diperbaiki untuk kepuasan saya	0.783				
5	Contact Person BCA tersedia di mesin ATM BCA ketika terjadi masalah mesin ATM BCA	0.520				
6	Kerusakan ATM BCA segera di perbaiki	0.751				
7	Kartu ATM yang bermasalah dapan segera diganti	0.737				
8	ATM BCA menanggapi keluhan diwaktu yang tepat	0.819				
	<b>Ease to Use</b>		<b>3.94</b>	<b>2.722</b>	<b>54.434%</b>	<b>0.786</b>
9	ATM BCA menyediakan instruksi yang jelas	0.767				
10	ATM BCA mudah digunakan dalam transaksi	0.743				
11	Bahasa ATM BCA mudah dimengerti	0.767				
12	ATM BCA Menyediakan iklan layanan bank	0.669				
13	ATM BCA menyediakan petunjuk dalam penggunaan	0.740				
	<b>Convenience</b>		<b>3.82</b>	<b>2.820</b>	<b>46.997%</b>	<b>0.736</b>
14	ATM BCA mempunyai layanan yang variatif	0.730				
15	ATM BCA berada dilokasi yang strategis	0.785				
16	Waktu tunggu antrian ATM BCA dapat diterima	0.697				
17	Kartu ATM BCA kompatibel dengan mesin ATM bank lain	0.791				

No	Pernyataan	Loading Factor	AVE	Eigen Value	Variance Explain (%)	Cronch's Alpha
	<b>Fullfillment</b>		<b>3.82</b>	<b>2.820</b>	<b>46.997%</b>	<b>0.768</b>
18	ATM BCA Memberikan Resi yang berkualitas	0.694				
19	ATM BCA menyediakan uang yang cukup selama transaksi	0.691				
20	ATM BCA Memberikan kepuasan terhadap sebagian besar keperluan perbankan saya	0.712				
21	Biaya terkait layanan pada ATM BCA sangat masuk akal	0.516				
22	ATM BCA menyediakan layanan yang cepat	0.775				
23	ATM BCA Menyediakan uang instan setiap saat	0.698				
	<b>Security</b>		<b>3.96</b>	<b>2.148</b>	<b>71.612%</b>	<b>0.801</b>
24	Saya merasa aman ketika menggunakan ATM BCA	0.846				
25	Saya memiliki kepercayaan dan rasa aman di ATM BCA	0.863				
26	Saya tidak merasa takut akan keamanan data pribadi saya di ATM BCA	0.830				
	<b>Accuracy</b>		<b>4.13</b>	<b>1.575</b>	<b>78.772%</b>	<b>0.729</b>
27	ATM BCA menyediakan catatan transaksi yang akurat	0.888				
28	ATM BCA menyediakan Resi yang akurat untuk mengkonfirmasi transaksi saya	0.888				

Sumber: data kuesioner diolah menggunakan SPSS 18 *for windows*

1. *Reliability*

Faktor ini memiliki eigenvalue di atas 1 (1,49). Faktor ini dijelaskan melalui 2 item pernyataan dengan nilai variance explain sebesar 74,74%, ATM BCA berfungsi 24 jam dan ATM BCA memberikan layanan yang konsisten.

2. *Responsiveness*

Faktor ini memiliki eigenvalue di atas 1 (3,261). Faktor ini dijelaskan melalui 6 pernyataan dengan *variance explain* sebesar 54,34% yaitu sistem ATM mengompensasi kesalahan yang diakibatkan oleh sistem, masalah ATM diperbaiki untuk kepuasan, *contact person* tersedia ketika terjadi masalah,



kerusakan ATM segera diperbaiki, kartu ATM bermasalah dapat segera diganti, ATM yang menanggapi keluhan di waktu yang wajar.

### 3. *Ease to Use*

Faktor ini mempunyai eigenvalue di atas 1 (2,72) faktor ini dijelaskan melalui 5 item pernyataan dengan nilai variance explain sebesar 54,43% yaitu ATM menyediakan instruksi yang jelas, bahasa ATM mudah dimengerti, ATM menyediakan iklan layanan bank, ATM menyediakan petunjuk dalam penggunaan dengan nilai

### 4. *Convenience*

Faktor ini mempunyai eigenvalue di atas 1 (2,25) faktor ini dijelaskan melalui 4 item pernyataan dengan variance explain sebesar 56,48% yaitu ATM mempunyai layanan yang variatif, ATM BCA berada di lokasi yang strategis, waktu tunggu antrian ATM dapat diterima dan kartu ATM kompatibel dengan mesin ATM Lain.

### 5. *Fulfillment*

Faktor ini mempunyai eigenvalue di atas 1 (2,82). Faktor ini dijelaskan melalui 6 item pernyataan dengan variance explain sebesar 46,99% yaitu ATM memberikan resi yang berkualitas, ATM menyediakan uang yang cukup selama transaksi, ATM memberikan kepuasan terhadap keperluan perbankan, biaya terkait ATM sangat masuk akal, ATM menyediakan layanan yang cepat dan ATM menyediakan uang instan setiap saat.

### 6. *Security*

Faktor ini mempunyai eigenvalue di atas 1 (2,14) Faktor ini dijelaskan melalui 3 item pernyataan dengan variance explain sebesar 71,61% yaitu merasa aman ketika menggunakan ATM, memiliki kepercayaan dan rasa aman di ATM dan tidak merasa takut akan keamanan data pribadi di ATM.

### 7. *Accuracy*

Faktor ini mempunyai eigenvalue di atas 1 (1,57) Faktor ini dijelaskan melalui 2 item pernyataan dengan nilai variance explain 78,77% yaitu ATM menyediakan catatan transaksi yang akurat dan ATM menyediakan resi yang akurat untuk mengkonfirmasi transaksi.

Hasil yang didapatkan mempunyai kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang berisi 28 pernyataan dan dipenelitian ini tetap berjumlah 28 pernyataan dimana semua pernyataan dari tiap-tiap faktor tidak dihilangkan karena mempunyai faktor loading di atas 0,5.

## **KESIMPULAN**

Pada penelitian ini telah digunakan 7 faktor yang menentukan ATM Service Quality pada ATM BCA di Surabaya. Ketujuh faktor tersebut yaitu *Reliability, Convenience, Ease to Use, Responsiveness, Fullfillment, Security* dan *Accuracy*.

Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian analisis faktor ATM Service Quality ATM BCA di Surabaya nilai rata-rata yang didapatkan secara keseluruhan adalah sebesar 3,92 yang artinya bahwa ATM Service Quality pada ATM BCA di Surabaya dinilai baik oleh para responden.

Pada Analisis Faktor ATM Service Quality ATM BCA di Surabaya terkelompok dalam 7 dimensi yaitu *Reliability, Responsiveness, Ease to Use, Convenience, Fullfillment, Security* dan *Accuracy*. Pada 7 dimensi tersebut tidak terdapat pernyataan yang dihilangkan karena semua item pernyataan memiliki loading faktor diatas 0,5 yang artinya korelasi antar variabel independen cukup kuat.

Dimensi yang terbentuk masing-masing berpengaruh kuat terhadap ATM Service Quality yaitu faktor 1 dimensi *Reliability* dengan 2 item pernyataan yang dapat menjelaskan dimensi *Reliability* sebesar 1,495 atau 74,744%. Faktor 2 dimensi *Responsiveness* dengan 6 item pernyataan yang dapat menjelaskan dimensi *Responsiveness* sebesar 3,261 atau 54,343%. Faktor 3 dimensi *Ease to Use* dengan 5 item pernyataan yang dapat menjelaskan dimensi *Ease to Use* sebesar 2,722 atau 54,434%. Faktor 4 dimensi *Convenience* dengan 4 item pernyataan yang dapat menjelaskan dimensi *Convenience* sebesar 2,259 atau 56,480%. Faktor 5 dimensi *fulfillment* dengan 6 item pernyataan yang dapat menjelaskan dimensi *Fullfillment* sebesar 2,820 atau 46,997%. Faktor 6 dimensi *Security* dengan 3 item pernyataan yang dapat menjelaskan dimensi *Security*

sebesar 2,148 atau 71,612. Faktor 7 dimensi *Accuracy* dengan 2 item pernyataan yang dapat menjelaskan dimensi *Accuracy* sebesar 1,575 atau 78,772%.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti W. (2011) *Proses dan dampak dari mesin ATM*. Fakultas Ekonomi Unikom.,8:21-24
- Eriksson, K. and Nilsson, D. (2007), “*Determinant of the continued use of self-service technology: the case of internet banking.*”, *Technovation*, Vol. 27 No.4, pp. 19-67
- Joseph, M., McClure, C dan Joseph,B. (1998), “*Service quality in the banking sector: the impact of technology on service delivery in the banking sector*”, *International Journal of Bank Marketing*, 17(4), 91-182
- Kotler dan Armstrong (2001), *Prinsip-Prinsip Manajemen*, jilid 1 edisi kedelapan, alih bahasa oleh damos sihombing, MBA., Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, Phillips (2004), *Manajemen pemasaran jilid 2*. Terjemahan Drs. Benyamin Molan, Penerbit Gramedia.
- Kotler, Phillips (1997), *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and control*, Ninth Edition, Prattice Hall international Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Mulaik A. Stanley, (2009), *Linier Casual Modeling With Structural Equations Chapman & Hall/Crc Statistic in the social and behavioral sciences statistic in the social and behavioral science series*. Crc press
- Maryama, S. (2013) *Penerapan e-commerce dalam meningkatkan daya saing usaha*. *Jurnal Liquidity*, 2(1). 73-79
- Narteh, B. (2013). *Service quality in automated teller machines: an empirical investigation*. *Emerald*, 23(1), 62-89.
- Ndubisi, N.O., Khoo-Lattimore, C., Yang, L. dan Capel, C.M (2011), *The antecedents of relationship quality in Malaysia and New Zealand*, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(2). 48-233
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL (1988). *SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *J. Mark.*,64(1):12-40.

- Verhoef, P.C., Neslin, S.A. dan Vrommen, B (2007). *Multichannel customer management: understanding the research-shopper phenomenon*”, International Journal Of Research in Marketing., 24(2). 48-129
- Wintoyo, R.(2014), *Analisis Faktor Quality Anime Festival Asia Indonesia 2014*, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya
- Yuli 2001, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BCA Cabang Darmo Di Surabaya*, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman dan Leonard L.berry (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Malhorta, A. (2002). *Service quality delivery through website: a critical review of extant knowledge*, Journal of the Acedemy of Marketing Science., 30(4). 75-362
- <http://bpptik.kominfo.go.id/tag/atm/>, diunduh pada 21 April 2015
- <http://dagdig.com/perkembangan-ecommerce-di-indonesia-2013-2015/>
- <http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2014/09/27/297462/bri-didaulat-jadi-bank-domestik-terbaik-2014> , diunduh pada 27 september 2014 pukul 10.10
- [http://www.academia.edu/4131496/Analisis\\_Faktor\\_Loyalitas\\_Nasabah](http://www.academia.edu/4131496/Analisis_Faktor_Loyalitas_Nasabah), diunduh pada 16 juni 2014
- <http://bisnis.liputan6.com/read/2080742/bca-dinobatkan-sebagai-bank-terbaik-di-indonesia> , diunduh pada 21 juli 2014
- <http://gintong.me/2014/10/06/mandiri-dan-bca-bank-terbaik-pilihan-konsumen-indonesia/>, diunduh pada 6 oktober 2014
- [http://www.bca.co.id/include/download/04\\_KajianStrategiBCA-INA.pdf](http://www.bca.co.id/include/download/04_KajianStrategiBCA-INA.pdf)
- [http://www.bca.co.id/id/network/network\\_landing.jsp](http://www.bca.co.id/id/network/network_landing.jsp)
- [http://www.bca.co.id/include/download/9.Basis\\_Perbankan\\_yang\\_Sangat.pdf](http://www.bca.co.id/include/download/9.Basis_Perbankan_yang_Sangat.pdf) , diunduh pada 5-Semptember-2015