

ABSTRAKSI

Muhammad Sallahuddin Al Ayyobbie, nomor mahasiswa 152120011, Program Studi Adminitrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Analisis Sikap Nasabah terhadap Layanan *SMS Banking* (Studi pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia di Kota Madiun)”, 2016. Dosen Pembimbing Dr. Sigit Haryono S.Sos. M.Si dan Dr. Meilan Sugiarto S.Sos. M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut – atribut yang digunakan untuk mengukur sikap nasabah terhadap layanan *SMS Banking* dan untuk mengetahui sikap yang ditunjukkan nasabah terhadap layanan *SMS Banking* yang ditawarkan BRI.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pengguna *SMS Banking* BRI yang ada di Kota Madiun dengan ukuran sampel sebanyak 50 orang responden. Teknik analisis data menggunakan Model Multiatribut Fishbein melalui tiga tahapan yaitu uji cochrane, statistik deskriptif dan rumus fishbein untuk perhitungan sikap.

Berdasarkan hasil uji cochrane diperoleh tujuh atribut yang dapat digunakan pada penelitian yaitu jenis-jenis layanan yang disediakan, biaya saat transaksi, keamanan, kecepatan tanggapan operator, koneksi, kemudahan penggunaan, dan fleksibilitas waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil uji model fishbein untuk atribut jenis-jenis layanan yang disediakan diperoleh nilai A_o sebesar 41,81 menunjukkan pada kategori interval kelas sikap yang netral, kemudian biaya saat transaksi diperoleh nilai A_o sebesar 54,74, atribut keamanan diperoleh nilai sebesar 36,18 menunjukkan pada kategori interval kelas sikap yang netral, menunjukkan pada kategori interval kelas sikap yang netral, atribut kecepatan tanggapan operator diperoleh nilai A_o 42,57 yang menunjukkan nilai interval kelas sikap pada kategori netral, atribut koneksi diperoleh nilai A_o 46,15 yang menunjukkan nilai interval kelas sikap pada kategori netral, atribut kemudahan penggunaan diperoleh nilai A_o 26,11 dan atribut fleksibilitas waktu pelayanan diperoleh nilai A_o sebesar 22,55 yang menunjukkan nilai interval kelas sikap pada kategori netral.

Kategori sikap untuk semua atribut dengan menjumlahkan semua nilai A_o dari masing-masing atribut diperoleh nilai rata-rata sikap sebesar 270,10. Nilai tersebut menunjukkan nilai interval kelas sikap yang netral

Kata Kunci : *Sikap, Atribut, Fishbein*