

## ABSTRAK

Saat ini teknologi sudah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi masyarakat di seluruh dunia. Hampir semua aspek didukung oleh teknologi yang berkembang semakin pesat, dari mulai pemenuhan kebutuhan primer seperti sandang dan pangan hingga penggunaan teknologi untuk membantu dalam melakukan aktivitas sehari – hari. Salah satu perkembangan teknologi saat ini adalah dalam sistem pembayaran. Sebelum mengenal adanya pembayaran non tunai (*non cash*), masyarakat menggunakan alat pembayaran secara tunai berupa uang kartal (uang kertas dan logam). Tetapi dengan adanya perkembangan teknologi, masyarakat lebih cenderung melakukan transaksi dengan menggunakan pembayaran non tunai seperti penggunaan kartu ATM, kartu kredit, cek ataupun *e-money*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dan seberapa besar pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan mahasiswa Telkom University Bandung.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* untuk populasi yang telah diketahui jumlahnya. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 400 orang. Data primer didapat dari penyebaran kuesioner sedangkan data sekunder didapat dari website, buku, dan jurnal.

Berdasarkan analisis deskriptif, secara keseluruhan kualitas layanan masuk kedalam kategori baik yakni sebesar 77,53% . Persentase sub variabel kualitas layanan terbesar adalah *efficiency* dengan perolehan nilai 78,11% sementara yang terkecil adalah sub variabel *privacy* sebesar 77,15%. Berdasarkan uji hipotesis kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sebaiknya dunia perbankan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan membuat fitur – fitur yang lebih inovatif agar menarik calon pengguna untuk menggunakan sistem pembayaran non tunai dalam melakukan transaksi.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen; Kualitas Layanan; Pembayaran Non Tunai.