

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri” ini ditulis oleh Heny Retnowati, NIM 17401153266, yang dibimbing oleh Bapak Muh. Aqim Adlan, M.E.I.

Munculnya lembaga keuangan baik bank maupun non bank pada saat ini merupakan masalah bagi lembaga keuangan untuk bagaimana cara memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah sendiri memberikan banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan. Apabila konsumen atau nasabah puas, maka konsumen atau nasabah akan diharapkan untuk membeli ulang produk dan menggunakan jasa dilembaga keuangan tersebut. Hal ini berarti kepuasan merupakan kunci utama untuk membentuk konsumen/ nasabah kembali lagi melakukan transaksi yang akibatnya menghasilkan profit pada perusahaan.

Rumusan masalah pada penelitian ini: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri? (2) Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri? (3) Apakah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri? (4) apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Simpel Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yaitu nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan regresi linear berganda Data-data yang memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji t, uji f, uji asumsi klasik dan uji koefisien determinasi.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f, menunjukkan bahwa: 1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung, 2) variabel kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung, 3) variabel bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung, 4) dan pengujian secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah Menabung.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Effect of Service Quality, Product Quality and Profit Sharing on Customer Satisfaction Saving at Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office" was written by Heny Retnowati, NIM 17401153266, which was mentor by Mr. Muh. Aqim Adlan, M.E.I.

The emergence of financial institutions both banks and non-banks at this time is a problem for financial institutions for how to provide satisfaction to customers. Customer satisfaction itself provides many benefits received by the company. If the consumer or customer is satisfied, the consumer or customer will be expected to repurchase the product and use the financial services. This means that satisfaction is the main key to forming consumers / customers again to make transactions that consequently generate profits on the company.

Formulation of the problem in this study: (1) Does service quality have a significant effect on customer satisfaction saving at Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office? (2) Does product quality have a significant effect on customer satisfaction saving at Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office? (3) Does profit sharing have a significant effect on customer satisfaction saving at Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office? (4) does service quality, product quality and profit sharing simultaneously influence customer satisfaction save at Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office ?. The technique used in sampling in this study is simple random sampling. The number of samples used in sampling in this study were 96 respondents, namely deposit customers at Bank Muamalat Indonesia, Kediri Branch Office. The next stage, questionnaire data were analyzed by multiple linear regression which served to prove the results of the research hypothesis. The data that fulfills the validity test, reliability test, multiple linear regression test, t test, f test, classic assumption test and coefficient of determination test.

Hypothesis testing uses t test and f test, indicating that: 1) service quality variables have a positive and significant effect on saving customer satisfaction, 2) product quality variables have an effect on and significant to saving customer satisfaction, 3) profit sharing variables affect saving customer satisfaction, 4) and testing together the variables of service quality, product quality and profit sharing have a positive and significant effect on saving customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Profit Sharing and Customer Satisfaction.