

## ABSTAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar)” yang ditulis oleh Putri Retno Wulan, NIM. 17401153145, Jurusan Perbankan Syariah, dengan pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya menjaga eksistensi dalam bank yang semakin ketat. Salah satu strategi yang dapat dilakukan dalam mempertahankan nasabah maupun menarik nasabah baru dengan menggunakan teori *Servicescape* (lingkungan layanan) ataupun dengan memperbaiki kualitas pelayanan *frontliner* untuk nasabah. Cara tersebut semata-mata untuk mendapatkan kepuasan nasabah, agar tetap menjalin hubungan jangka panjang terhadap bank atau tidak beralih ke bank lain.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? (2) Apakah kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? (3) Apakah *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti adanya hubungan pengaruh variabel *servicescape*, kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan yang digunakan yaitu analisis asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner (data primer). Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Adapun analisis yang digunakan yakni regresi linier berganda, sementara uji hipotesis menggunakan uji parsial (uji T), uji simultan (uji F) dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (2) Kualitas Pelayanan *Frontliner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (3) *Servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Kata kunci: *Servicescape*, Kualitas Pelayanan *Frontliner*, Kepuasan Nasabah

## ABSTRACT

Thesis with the title “ The Effectiveness of serviceescape and frontline service quality on customer (satisfaction case study at PT Bank Muamalat Indonesia Blitar subbranch office)” who was written by Putri Retno Wulan, NIM 17401153145, Majorin in Islamic Banking with advisor Dr. H. Mashudi M.Pd.I.

The research was motivated by the importance of maintaining the existence of an increasingly tight bank. One of the strategies that can be done in maintaining customers and attracting new customers by using theory of *serviceescape* (service environment) or by improving the quality of *frontliner* services for customers. This method is solely to obtain customer satisfaction, in order to mainain a long-term relationship with the bank or not to switch to another bank.

The formulation of the problem in this thesis is (1). Does *serviceescape* affect customer satisfaction?. (2). Does the frontliner service quality affect satisfaction?. (3). Does *servicecape* and *frontliner* service quality affect satisfaction? As for the purpose on this study is to obtain evidence of the relationship of the influence of variable service quality on customer satisfaction at PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

This type of research is quantitative research. The analysis used is associative analysis. The data colection techniques used with questionnaires (primary data). While the sampling technique technique used is probability sampling. While the analysis used multiple linear regression. While the hypothesis test uses a partial test (T test), simultaneous test (F test), with a significance level of 0,05 (5%).

The result of this study indicate that : (1). *Serviescape* has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (2). *Frontliner* Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Muamalat KCP Blitar. (3). *Servicescape* and frontliner service quality simultaneously have positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Keywords : Servicescape, Frontliner Service Quality, Customer Satisfaction.