

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Memilih PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri” ditulis oleh Muhammad Nur Hafidh Mubin dengan NIM. 17401153151, dengan pembimbing skripsi Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin berkembangnya perbankan di Indonesia, atau lebih terbukanya masyarakat akan perbankan syariah di Indonesia. Salah satu hal penting yang menjadi dasar perkembangan tersebut adalah kepuasan nasabah. Sedangkan banyak hal yang menjadi tolak ukur kepuasan nasabah, diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* (ATM).

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri (3) Apakah *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri (4) Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti hubungan pengaruh variabel apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri dan seberapa signifikan keadaan hubungan pengaruh tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, kuesioner dan dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, sementara uji hipotesis menggunakan uji parsial (uji T) dan uji simultan (uji F) dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 (5%).

Berdasarkan pada hasil penelitian dengan menggunakan uji T diperoleh hasil bahwa (1) variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) *Automatic Teller Machine* (ATM) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil uji bersama-sama atau uji F ketiga variabel bebas, yaitu (4) kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Kepuasan Nasabah.

## ABSTRACT

*Thesis with title “Product Quality, Service Quality and Automatic Teller Machine (ATM) Against Customer Satisfaction Choosing PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Main Branch Office of Kediri” Written by Muhammad Nur Hafidh Mubin dengan NIM. 17401153151. Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Syariah Banking, State Islamic Institute of Tulungagung. Advisor: Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.*

*This research is motivated by the development of banking in Indonesia, or the more open society for Islamic banking in Indonesia. One important thing that forms the basis of these developments is customer satisfaction. While many things become benchmarks for customer satisfaction, including product quality, service quality and Automatic Teller Machine (ATM).*

*The formulation of the research: (1) Does product quality have a significant effect on customer satisfaction PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Main Branch Office of Kediri? (2) Does service quality have a significant effect on customer satisfaction PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Main Branch Office of Kediri? (3) Does Automatic Teller Machine (ATM) have a significant effect on customer satisfaction PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Main Branch Office of Kediri? (4) Does product quality, service quality and Automatic Teller Machine (ATM) have a significant effect on customer satisfaction PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Main Branch Office of Kediri?. The purpose of this research is to obtain evidence of variable effect relationships of Product Quality, Service Quality and Automatic Teller Machine (ATM) Against Customer Satisfaction Choosing PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Main Branch Office of Kediri and how significant the relationship of influence is.*

*This research used a quantitative approach with the type of associative research. The data used is primary data. Data collection methods used were observation, questionnaires and documentation. The analysis technique used is multiple linear regression, while hypothesis testing uses partial test (T test) and simultaneous test (F test) with a significant level of 0.05 (5%).*

*Based on the results of the research using the T test, the results showed that (1) product quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) Service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) Automatic Teler Machine (ATM) also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Then the results of the joint test or the third F test of the independent variables, namely (4) product quality, service quality and Automatic Teller Machine (ATM) significantly effect the customer satisfaction of PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Main Branch Office of Kediri.*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Automatic Teller Machine (ATM) and Customer Satisfactio*