

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Banking* Dan Bauran Pemasaran Terhadap *Kepuasan* Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar” yang ditulis oleh Ratna Dian Ningrum, NIM. 17401163447, pembimbing Dr. Ali Maulidi AC, MA.

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi adanya perkembangan Bank syariah yang sekarang ini banyak digemari masyarakat seperti Bank Muamalat Indonesia. Sehingga Bank Syariah berkembang dengan pesat dari tahun ke tahun dan mengalami persaingan yang ketat. Bank Syariah dirasa perlu untuk mengembangkan strategi pemasaran yang tepat sasaran gunanya untuk mewujudkan kepuasan nasabah, sebab jika kepuasan nasabah tidak tercapai maka nasabah meninggalkan Bank tersebut dan mencari lembaga yang lain.

Oleh karena itu penelitian ini mengambil permasalahan yang dirumuskan dalam 4 pertanyaan yaitu: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, (2) Apakah *E-BANKING* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, (3) Apakah Bauran Pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, (4) Apakah Kualitas pelayanan, *E-banking* dan Bauran Pemasaran berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif jenis penelitian asosiatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Pengolahan data menggunakan *SPPS 21* untuk uji analisis deskriptif, uji validitas, reabilitas uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji hesteroskesdisitas, serta uji regresi linier berganda (uji t dan uji F).

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan, *E-Banking* dan Bauran Pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Blitar. Kemudian secara simultan Kualitas Pelayanan, *E-Banking* dan Bauran Pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Blitar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *E-Banking*, Bauran Pemasaran dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Service Quality, E-Banking and Marketing Mix on Customer Satisfaction at Pt. Bank Muamalat Indonesia, Kcp Blitar" Written Ratna Dian Ningrum, NIM. 17401163447. Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Banking, State Islamic Institute of Tulungagung. Advisor: Dr. Ali Maulidi AC, MA.

The background of this thesis writing is the development of Islamic banks which are currently popular with the public such as Bank Muamalat Indonesia. So that Sharia Banks develop rapidly from year to year and experience intense competition. Sharia banks are deemed necessary to develop targeted marketing strategies to achieve customer satisfaction, because if customer satisfaction is not achieved, the customer will leave the bank and look for another institution.

Therefore, this study takes a problem formulated in 4 questions, namely: (1) Does service quality have a significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP. Blitar, (2) Does E-BANKING have a significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP. Blitar, (3) Does the marketing mix have a significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia. KCP. Blitar, (4) Do service quality, E-banking and Marketing Mix have a significant effect on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP. Blitar.

In this research, the approach used is a quantitative approach, the type of associative research. The data source used is primary data with a sample size of 98 respondents. The data collection technique used was a questionnaire. Data processing using SPSS 21 for descriptive analysis, validity test, reliability test classic assumptions, normality test, multicollinearity test, hesteroskeddicity test, and multiple linear regression test (t test and F test).

The results of this study conclude that partially the variables of Service Quality, E-Banking and Marketing Mix have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Kcp Blitar. Then simultaneously Service Quality, E-Banking and Marketing Mix have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Kcp Blitar.

Keywords: Service Quality, E-Banking, Marketing Mix and Customer Satisfaction.