

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika *Frontliner* dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” yang ditulis oleh Ade Reka Prasema, NIM. 12401173078, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Pembimbing Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M. Pd. I.

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa kemajuan zaman yang terjadi saat ini menyebabkan banyak berpengaruh pada sektor keuangan salah satunya, dalam hal ini adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Seiring dengan berjalannya waktu persaingan di dunia perbankan sangat ketat, maka pihak bank harus mampu bertahan dan bersaing dengan bank lain. Salah satunya dengan memprioritaskan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat diraih dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau ekspektasi nasabah. Pihak bank harus selalu meningkatkan pelayanan yang beretika untuk membuat nasabah merasa nyaman. Untuk menjaga kepuasan nasabah, pihak bank juga dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam layanan *automatic teller machine*. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh etika *frontliner* dan layanan *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dan skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, yang terdiri dari uji validitas, uji reabilitas, uji multikolinearitas, model regresi berganda, uji kebaikan model, uji F, uji T, dan uji asumsi klasik residual. Selanjutnya data diolah menggunakan *software* SPSS 16.

Pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji F, menunjukkan bahwa (1) secara serentak diantara variabel etika *frontliner* dan *automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. (2) secara parsial variabel etika *frontliner* dan *automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Kata Kunci: Etika *Frontliner*, *Automatic Teller Machine*, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Effect of Frontliner Ethics and Automatic Teller Machines on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Kediri Branch Office" written by Ade Reka Prasema, NIM. 12401173078, Faculty of Islamic Economics and Business, Department of Islamic Banking, Tulungagung State Islamic Institute, Supervisor Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M. Pd. I.

The background of this research is that the current progress has caused a lot of influence on the financial sector, one of which is Bank Muamalat, the Kediri Branch Office. Along with the passage of time competition in the banking world is very tight, then the bank must be able to survive and compete with other banks. One of them is by prioritizing customer satisfaction. Customer satisfaction can be achieved by providing services in accordance with customer needs or expectations. Banks must always improve ethical services to make customers feel comfortable. To maintain customer satisfaction, the bank can also provide convenience to customers in automatic teller machine services. Therefore, the authors conducted a study with the aim of knowing the effect of frontliner ethics and automatic teller machine services on customer satisfaction.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The data used in this study is primary data obtained from distributing questionnaires using simple random sampling technique and the measurement scale used is the Likert scale. The data analysis technique used multiple regression analysis, which consisted of validity test, reliability test, multicollinearity test, multiple regression model, model goodness test, F test, T test, and classical residual assumption test. Furthermore, the data is processed using SPSS 16 software.

Hypothesis testing using the T test and F test, shows that (1) simultaneously between the variables of frontliner ethics and automatic teller machine have a significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Kediri Branch Office. (2) partially the ethics of frontliners and automatic teller machines have a significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Kediri Branch Office.

Keywords: *Frontliner Ethics, Automatic Teller Machine, Customer Satisfaction*