

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah di BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung ditulis oleh Jamilatul Basyioh NIM. 17401163190, dengan pembimbing skripsi Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, S.E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin berkembangnya perbankan atau lebih terbukanya masyarakat akan perbankan syariah di Indonesia saat ini. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah Apakah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Tingkat Bagi Hasil berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Automatic Teller Machine* dan Tingkat Bagi Hasil terhadap kepuasan nasabah.

Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dan dengan teknik analisis regresi linier berganda, sementara uji hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f) dengan tingkat signifikan sebesar 0,5%. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data yaitu kuesioner dan dokumentasi.

Berdasarkan pada hasil penelitian dengan menggunakan uji t diperoleh hasil bahwa Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teler Machine* (ATM) berpengaruh signifikan sedangkan Tingkat Bagi Hasil berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil uji f berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Authomatic Teller Machine*, Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRAC

Thesis entitled “The Influence of Service Quality, Product Quality, Automatic Teller Machine (ATM) and Profit Sharing Rates on Customer Satisfaction at BRISyariah Cash Office Kediri Tulungagung was written by Jamilatul Basyioh NIM. 17401163190, with thesis supervisor Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, S.E.I.

This research is motivated by the growth development of banking or the public's openness to Islamic banking in Indonesia today. The formulation of the problem in this thesis is whether Service Quality, Product Quality, Automatic Teller Machine (ATM) and Profit Sharing Rate have partial or simultaneous effect on customer satisfaction. The purpose of this study was to examine the effect of partially or simultaneously Service Quality, Product Quality, Automatic Teller Machine and Profit Sharing Rate on customer satisfaction.

Using a quantitative approach with associative research and multiple linear regression analysis techniques, while testing the hypothesis using a partial test (t test) and simultaneous test (f test) with a significant level of 0.5%. The data used are primary and secondary data with data collection methods, namely questionnaires and documentation.

Based on the results of the study using the t test, the results obtained that the Product Quality, Service Quality and Automatic Teller Machine (ATM) variables had a significant effect, while the Profit Sharing Level had no significant effect on customer satisfaction. Then the results of the f test have a significant effect on customer satisfaction at Bank BRI Syari'ah Cash Office Kediri Tulungagung.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Automatic Teller Machine, Profit-Sharing and Customer Satisfaction.