

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” ini ditulis oleh Lilis Karlina dengan nomor induk mahasiswa (NIM) 1741143197 jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI), IAIN Tulungagung dengan pembimbing oleh Dr. Agus Eko Sujianto, SE., M.M.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh pentingnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan dan diversifikasi produk yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Sebuah perusahaan atau lembaga keuangan syariah khususnya Bank Muamalat yang memiliki pelayanan dan diversifikasi yang baik maka akan tercipta suatu kepuasan nasabah.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri? (2) Apakah diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri? (3) Apakah kualitas pelayanan dan diversifikasi produk berpengaruh secara silmultan (Bersama-sama) antara kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. secara parsial dan simultan (bersama – sama).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis asosiatif. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket.

Analisis data yang digunakan meliputi: (1) uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, (2) uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, (3) Uji regresi linier berganda, (4) uji hipotesis yaitu uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) Diversifikasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah (3) Secara simultan (bersama-sama) pelayanan dan diversifikasi produk berpengaruh positif dan signifikan antara kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Kediri.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Diversifikasi Produk dan Kepuasan nasabah.

## **ABSTRACT**

Thesis entitled "The Effect Of Service Quality And Product Diversification To The Satisfaction Of Saving Customer PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri "was written by Lilis Karlina with the number of parent students (NIM) 1741143197 majoring Islamic Banking, Faculty of Islamic Business Economics (FEBI), IAIN Tulungagung with mentor by Dr. Agus Eko Sujianto, SE., M.M.

The research in this thesis is based on the importance of companies engaged in banking services, where good service and product diversification plays a major role in providing satisfaction to its customers. A company or a sharia financial institution, especially Bank Muamalat which has good service and diversification will create a customer satisfaction.

The formulation of the problem in this study is whether the quality of service significantly influence customer satisfaction at PT. Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office? Is product diversification significant effect on satisfaction at PT. Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office? Is the quality of service and product diversification influence silmultan (Together) between customer satisfaction of PT. Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office ?.

Penelitian aims to examine the effect of service quality and product diversification on customer satisfaction at PT. Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office. partially and simultaneously (together).

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The approach used is quantitative with the associative type. Technique of collecting data using questioner, sampling technique using simple random sampling, the number of samples used in this research as much as 97 respondents. Measurement scale used is likert scale and data collecting technique using questionnaire technique.

Data analysis used include 1) data quality test that is validity test and reliability test, 2) classical assumption test include normality test, multicolinierity test and heteroscedasticity test, 3) multiple linear regression test, 4) hypothesis test that is t test, f test and coefficient of determination.

The results of this study indicate that 1) Services have a positive and significant impact on customer satisfaction, (2) Diversification of products have a positive and significant impact on customer satisfaction 3) Simultaneously (service) and product diversification have a positive and significant influence between customer satisfaction PT. Bank Muamalat Branch Kediri.

**Keywords:**Service Quality,Product Diversification and Customer Satisfaction