

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, ini ditulis oleh Rizka Istifa dengan nomor induk mahasiswa 1741143310 jurusan perbankan syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam (FEBI), IAIN Tulungagung dengan pembimbing oleh Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas kartu sahabat yang baik, memegang peran utam dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Sebuah lembaga keuangan syariah khususnya Bank Muamalat yang memiliki pelayanan dan fasilitas kartu sahabat yang baik maka akan tercipta suatu kepuasan nasabah.

Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah: (1) Apakah ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? (2) Apakah ada pengaruh secara signifikan antara Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? (3) Apakah terdapat pengaruh yang bersama-sama antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan signifikansi pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, dan fasilitas kartu shar-e sahabat terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Secara paersial dan simultan (bersama-sama).

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, Populasi responden pada penelitian ini adalah nasabah pengguna kartu sahabat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dengan jumlah sampel 50 responden. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket.

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

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah, (2) fasilitas kartu shar-e sahabat berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah,(3) secara bersama-sama kualitas pelayanan dan fasilitas kartu shar-e sahabat berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

KataKunci :KualitasPelayanan, KartuShar-E Sahabat, danKepuasanNasabah

## **ABSTRACT**

This thesis entitled "The Effect of Service Quality And Shar-E Card Facility Friends On Customer Satisfaction At Bank Muamalat Indonesia Branch Office Assistant Tulungagung", is written by Rizka Istifa with parent number 1741143310 students majoring in Islamic banking, faculty of economics and business of Islam (FEBI) IAIN Tulungagung with mentor by Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.

Research in this thesis background by how the quality of service and facilities a good friend card, holds the main role in providing satisfaction to its customers. A syariah financial institution, especially Muamalat Bank, which has good card service and good friendship facility will create a customer satisfaction. Problem formulation in this research are: (1) Is there any significant influence between Quality of Service to customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Assistant Tulungagung? (2) Is there a significant influence between the Shar-E Sahabat Card Facility on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Assistant Tulungagung? (3) Is there a mutual influence between Quality Service and Shar-E Sahabat Card Facility to customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Assistant Tulungagung ?.

This study aims to examine the effect of service quality of service significance on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Assistant Tulungagung, and shar-e card facility of friend to customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Assistant Tulungagung. In paersial and simultaneous (together). In this study using a quantitative approach with the type of associative research. Technique of collecting data using questioner, population of respondents in this research is customer card user friend at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Assistant Tulungagung with sample number 50 respondents. Measurement scale used is likert scale and data collection technique using questionnaire technique. Data analysis used include: (1) validity test and reliability test, (2) classical assumption test include normality test, multicolinierity test, autocorrelation test, heterokedasticity test, (3) multiple linear regression test, (4) hypothesis test that is t test and test f, and test the coefficient of determination.

The results of this study indicate that: (1) service quality has positive effect and significance to customer satisfaction, (2) facility of shar-e card of friend have positive influence and significance to customer satisfaction, (3) jointly service quality and facility of shar- e companions have a positive impact and the significance of customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Assistant Tulungagung.

**Keywords:** Service Quality, Shar-E Friends Card, and Customer's Satisfaction