

## **ABSTRAK**

Skripsi berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta” ini ditulis oleh Indah Pratiwi dengan nomor pokok kemahasiswaan (NPK) K.2015.1.33283 jurusan Manajemen, STIE Malangkuçęwara Malang dengan dosen pembimbing oleh Drs. Eko Sudjawoto, MM.

Penelitian dalam skripsi ini di latar belakang oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan (perbankan), dimana pelayanan dan diversifikasi produk yang baik merupakan peran utama dalam memberikan kepuasan para nasabah. Di dalam perusahaan atau lembaga keuangan syariah khususnya Bank BRI Syariah yang memiliki pelayanan dan diversifikasi yang baik maka akan menciptakan suatu kepuasan nasabah.

Rumusan masalah dalam skripsi ini yaitu: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta? (2) Apakah diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta?.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta.

Analisis data yang digunakan yaitu: (1) Uji Validitas dan Reliabilitas (2) Uji asumsi klasik yang meliputi: uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastitas (3) Uji regresi linier berganda (4) Uji hipotesis yang meliputi: uji t dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang

Soekarno Hatta (2) diversifikasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Diversifikasi Produk, Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

Thesis entitled “The Effect of Service Quality and Product Diversification Against Customer Satisfaction in Saving at Bank BRI Syariah Branch Office of Malang Soekarno Hatta” written by Indah Pratiwi with Student Number of K.2015.1.33283 Department of Management, STIE Malangkuçeçwara Malang and supervised by Drs. Eko Sudjawoto, MM.

The background of this study come from the company which engaged in financial service (banking), where the good service and product diversification are the main role in providing customer satisfaction. In a company or sharia financial institution, particularly in Bank BRI Syariah which has good service and diversification will make customer satisfaction.

The research problems in this thesis are: (1) Does quality service affect the customer satisfaction at Bank BRI Syariah Branch Office in Malang Soekarno Hatta significantly? (2) Does product diversification affect the customer satisfaction at Bank BRI Syariah Branch Office in Malang Soekarno Hatta signifiantly?.

This study aimed to examine the effect of service quality in level significance against customer satisfaction in saving at Bank BRI Syariah Branch Office of Malang Soekarno Hatta and product diversification against customer satisfaction in saving at Bank BRI Syariah Branch Office in Malang Soekarno Hatta.

Data analysis that used in this study were: (1) Validity and Reliability Test (2) Classic assumption test that included of normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test (3) Multiple liniear regression test (4) Hypothesis test that included of t-test and determination coefficient test.

Study result shown that: (1) service quality affected positively and significantly against the customer satisfaction at Bank BRI Syariah Branch Office in Malang Soekarno Hatta (2) product diversification affected positively and significantly

against customer satisfaction at Bank BRI Syariah Branch Office in Malang Soekarno Hatta.

Key Words: Service Quality, Product Diversification, Customer Satisfaction