

**PENGARUH PRODUK, PROSES, PROMOSI DAN
ORANG TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
KRIAN**

SKRIPSI

OLEH:

MOHAMMAD BAHRON

NIM: 20151700229028



Dosen Pembimbing : Sundari, M.Pd

Diah Syifaul A'yuni, M.Pd

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO
2020**

ABSTRAK

Semakin berkembang dan tumbuh berkembangnya perbankan yang berbasis syariah menjadi sebuah fenomena yang unik untuk di kaji. Pertumbuhannya bisa dilihat dari banyaknya bank yang menambah haluan yang awalnya hanya menganut sistem perbankan konvensional menambah haluan dengan sistem perbankan syariah. Hal itu Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh produk, proses, promosi dan orang terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Krian. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner dengan menggunakan *skala likert* dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *sampling insidental* sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Product* (X^1), *Process* (X^2), *Promotion* (X^3) dan *People* (X^4) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Di mana persamaan regresi $Y = 1.5813 + 0.319x_1 + 0.157x_2 + 0.222x_3 + 0.426x_4$. Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), tiga variabel dalam penelitian ini yang memiliki pengaruh yang signifikan dan ada satu variabel yang tidak memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu *Product* sebesar 0.000, *Promotion* sebesar 0.009, *People* sebesar 0,000% dan variabel yang tidak memiliki pengaruh yaitu *Process* dengan tingkat signifikansi sebesar 0.103.

Kata Kunci: *Produk, proses, promosi, orang, kepuasan nasabah*

ABSTRACT

The development and growth of sharia-based banking has been a unique phenomenon to be studied. Its growth can be seen from the number of banks that add direction which initially only follow to conventional banking system adds direction to syaria banking system. This study aims to determine and analyze how many influence the product, process, promotion and people toward customer satisfaction Bank Syariah Krian Sub-Branch Office. In this study is used the method of observation, interviews, questionnaires using Likert scale and the sample determination method is used incidental sampling of 100 samples. The analytical method is used by the method of multiple linear regression.

The results showed that Product (X1), Process (X2), Promotion (X3) and People (X4) had a positive influence. Where the regression equation $Y = 1.5813 + 0.319x_1 + 0.157x_2 + 0.222x_3 + 0.426x_4$. In addition, the F test shows that all independent variables have a significant effect on customer satisfaction with a significance level of 0,000 or 0%. However, based on the partial test (t), three variables in this study had a significant effect and there was one variable that did not have an insignificant effect to customer satisfaction. Variables that have a significant influence to customer satisfaction are Product of 0,000, Promotion of 0.009, People of 0,000% and variables that do not have insignificant influence is Process with a significance level of 0.103.

Keywords: Product, process, promotion, people, satisfaction