

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN SERTA  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK SYARIAH MANDIRI LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen



Mukhamad Jauhari

NIM. 214121835

**PROGRAM SARJANA STRATA 1  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYA GAMA LUMAJANG**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN SERTA  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK SYARIAH MANDIRI LUMAJANG**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode statistik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang dengan koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) diperoleh sebesar 0,765, yang menunjukkan bahwa 53% kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan sedangkan sisanya 23,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

**Kata Kunci:** kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah.

**EFFECT OF QUALITY PRODUCTS AND SERVICES AND  
TRUST TO CUSTOMER SATISFACTION  
BANK SYARIAH MANDIRI LUMAJANG**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine the effect of product quality variables, service quality and customer satisfaction trust Bank Syariah Mandiri Lumajang either partially or simultaneously. The research method used is multiple linear regression statistic method. The results showed that only service quality variables that significantly partially affect the satisfaction of customers of Bank Syariah Mandiri Lumajang. While simultaneously there is influence between variable of product quality, service quality and trust to customer satisfaction of Bank Syariah Mandiri Lumajang with coefficient of determination (adjusted R<sup>2</sup>) obtained equal to 0,765, indicating that 53% of customer satisfaction of Bank Syariah Mandiri Lumajang can be explained by variable of product quality, quality of service and trust while the remaining 23.5% is influenced by other variables. The limitation of this research is only to examine the variable of product quality, service quality and trust to customer satisfaction. While other variables that can affect customer satisfaction is expected to be investigated by further researchers.*

**Keywords: product quality, service quality, trust, customer satisfaction.**

