

ABSTRAK

Ervina Chusnul Chotimah, 1720510025, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, produk dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus. Jenis penelitian yang dilakukan ialah penelitian lapangan (*field research*) karena data-data yang dikumpulkan berasal dari lapangan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif yang menggambarkan keadaan suatu variabel tertentu, untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang disebarakan kepada 70 responden yaitu para nasabah yang telah merasakan atau menerima pelayanan dari bank, menggunakan produk yang ditawarkan serta menilai lokasi bank. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa pertimbangan tertentu atau *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS Ver 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam uji parsial seluruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan lokasi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta nilai signifikansi $> 0,05$. Kualitas pelayanan (X_1) memiliki t_{hitung} sebesar $2,892 > 1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$, kualitas produk (X_2) memiliki t_{hitung} sebesar $2,004 > 1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,025 < 0,05$ dan lokasi (X_3) memiliki t_{hitung} sebesar $2,551 > 1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,013 < 0,05$. Di sisi lain, hasil uji simultan dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yakni $22,029 > 2,74$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Semakin tinggi kualitas yang diberikan bank atas pelayanan, produk dan lokasi, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang akan didapat oleh bank.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, Kepuasan Nasabah*