

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG  
PEMBANTU RUNGKUT SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ekonomi Syariah

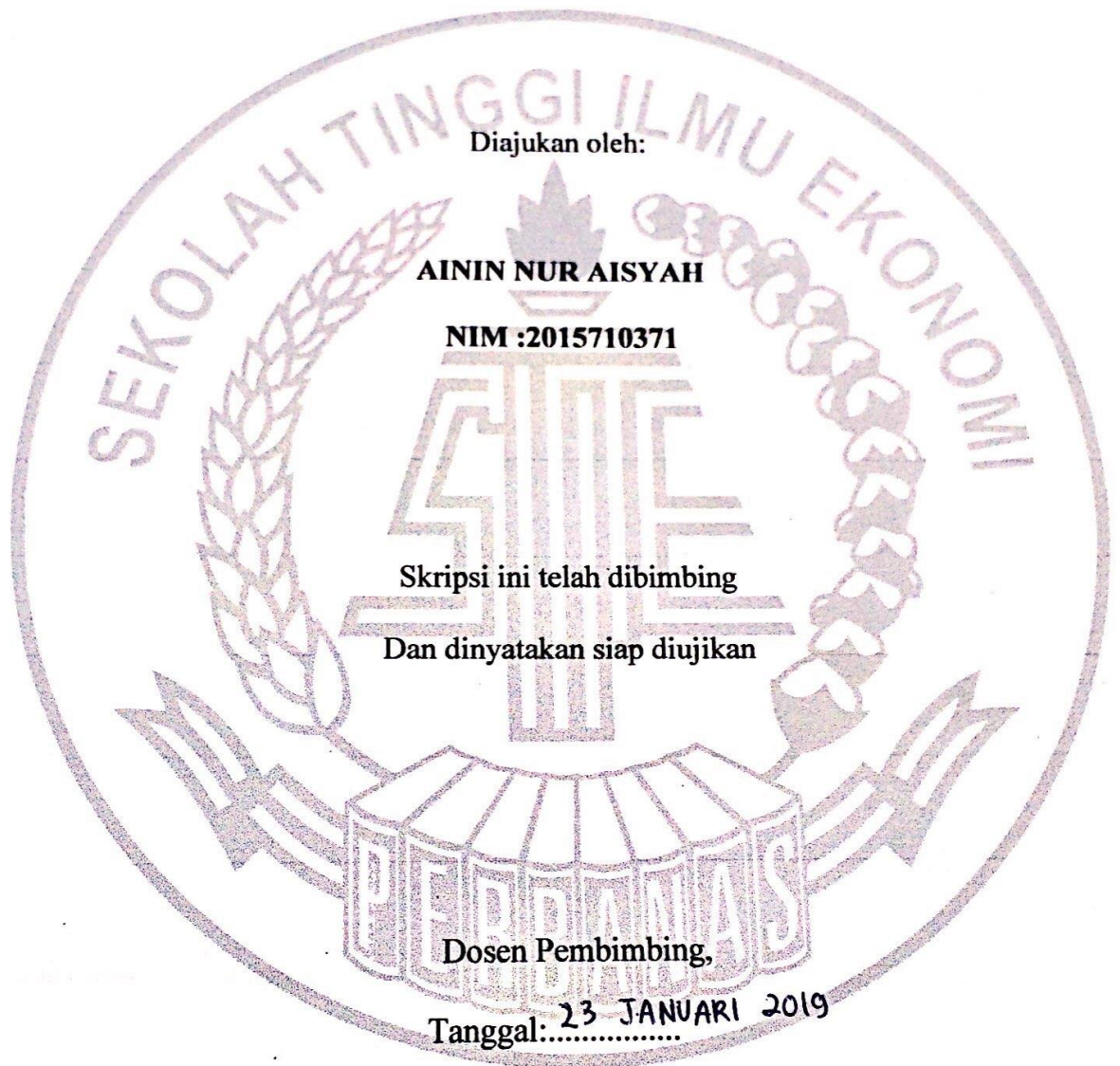


Oleh :

**AININ NUR AISYAH  
NIM: 2015710371**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG  
PEMBANTU RUNGKUT SURABAYA**



**(Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D)**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN**  
**CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**BANK MUAMALAT KANTOR CABANG**  
**PEMBANTU RUNGKUT SURABAYA**

Disusun oleh:

**AININ NUR AISYAH**

**NIM : 2015710371**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 7 Februari 2019

Tim penguji

**Ketua : Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M, Psikolog** .....

**Sekretaris : Burhanudin, S.E., M.Si., Ph.D** .....

**Anggota : Dr. Ika Yunia Fauzia, Lc., M.E.I** .....

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Ainin Nur Aisyah  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 8 September 1997  
N.I.M : 2015710371  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Program Pendidikan : Sarjana  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Rungkut Surabaya.

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana  
Ekonomi Syariah  
Tanggal : 23 APRIL 2019

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 12 APRIL 2019

**(Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si)**

**(Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D)**

## **MOTTO:**

*“LIFE IS TOO SHORT DON'T KEEP AWAITING FOR YOUR DREAMS MAKE THEM COMES TO YOU ”*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan peran terhadap saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih sebanyak banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga saya diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi dan menghadapi masa perkuliahan.
2. Orang tua saya yang selalu mendoakan anaknya sukses dunia akhirat diberikan kelancaran, kemudahan, kesabaran dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih sudah memberikan semangat dan dukungan secara materi.
3. Yogi Maulana Putra yang selalu support ainin, tempat curhat, tempat ngelu waktu suntuk samadeadline skripsi, terimakasih sudah menemani dan membantu aya terus dari semester satu sampai selesai skripsi, terimakasih juga yang selalu ngajak makan diluar kalau aya udah suntuk ngerjain skripsinya.
4. Fanira Putri Dewantari Anwar dan Arina Dyah teman dari semester satu mimpi kita terwujud ya akhirnya kita lulus dan wisuda bareng, teman main, teman boros yang selalu ngajak ke mall makasih udah jadi tempat curhat mulai masalah serius sampai gak jelas.
5. Anak-anak bimbingan Syalala. Thia, Dila, Sekar dan Ipeh. Terima kasih untuk kalian, udah saling nyemangatin, menghibur, bantuin, bimbingan bareng. ayo ditunggu makan-makannya Ingat teman-temanku bahwa Tuhan membatasi kecerdasan tetapi tidak membatasi kekonyolan
6. Teman-teman masa perkuliahan jurusan Ekonomi Syariah. untuk kalian, terimakasih sudah menemani dan mewarnai masa-masa perkuliahan aya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Rungkut Surabaya”**. Penulisan penelitian ini tidak akan berjalan lancar tanpa dukungan dan bimbingan dari figur-figur penting selama ini, maka peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Burhanudin, S.E., M.Si. Ph.D. selaku dosen pembimbing selaku dosen pembimbing dan selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan bimbingan skripsi serta meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan masukan dari awal penulisan skripsi hingga selesainya skripsi ini.
2. Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari M.Si. selaku dosen wali.
4. Segenap dosen dan karyawan STIE Perbanas Surabaya.

Demikian skripsi ini dibuat, besar harapan penulis penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak terutama bagi peneliti dan peneliti selanjutnya yang ingin meneliti permasalahan yang serupa.

Surabaya, Maret 2019

Ainin Nur Aisyah

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	32
2.4. Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1. Rancangan penelitian.....	34
3.2. Batasan penelitian.....	34
3.3. Identifikasi Variabel.....	35
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran variabel.....	36
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.6. Instrumen Penelitian.....	42
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	44
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	44
3.9. Teknik Analisa Data.....	46
<b>BAB IV GAMBARAN SUBJEK DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>51</b>
4.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	51
4.2. Analisis Data.....	57
4.3. Pembahasan.....	72

BAB V PENUTUP .....	78
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	78
5.3. Saran.....	79

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN





## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel1.1 : Top Brand Award Tahun 2014 Dan 2015	3
Tabel2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	20
Tabel3.1 : Interval Tabel	38
Tabel3.2 : Keterangan Variabel berdasarkan Interval	38
Tabel3.3 : Kisi-Kisi Kuesioner	42
Tabel 4.1 : Karakter berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 : Karakter berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 : Karakter berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.4 : Karakter berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	53
Tabel 4.5 : Karakter berdasarkan Fasilitas Yang Sering Digunakan	54
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.8 : Interval Tabel	60
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan	60
Tabel 4.10 :Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 4.11 :Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Merek	63
Tabel 4.12 :Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.13 :Ketentuan Nilai Validitas	66

Tabel 4.14 : Ketentuan Nilai Reliabilitas	66
Tabel 4.15 : Loading Factor pada Masing-Masing Indikator Sampel Besar Uji Pertama	67
Tabel 4.16 : Loading Factor pada Masing-Masing Indikator Sampel Besar Uji Kedua	68
Tabel 4.17 : Uji Validitas Diskriminan	69



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Razak, Nirwanto dan Triatmanto	13
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Jahanshasi	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Bashir	16
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Almsalam	18
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Hamid	19
Gambar 2.6 : Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 : Model Construct	65
Gambar 4.2 : SEM Model	70
Gambar 4.3 : Gambar Skema Penyusunan Data	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Identitas Responden

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Data Karakteristik Responden

Lampiran 5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden

Lampiran 6 : Hasil Analisis Data Statistik-SPSS

Lampiran 7 : Hasil Analisis Data Statistik-PLS



**SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON  
CUSTOMER SATISFACTION IN BRANCH OFFICE ASSISTANT OF  
MUAMALAT BANK RUNGKUT  
SURABAYA**

Ainin Nur Aisyah

STIE Perbanas Surabaya

Email: [2015710371@students.perbanas.ac.id](mailto:2015710371@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRACT**

*Service Quality, Product Quality and Brand Image of Bank Muamalat Customer Satisfaction sub-brach Office Rungkut Surabaya. This research aims to analyze whether there is a relationship between service quality, product quality and brand image on customer satisfaction. Dependent variables of this research are Customer Satisfaction and Independent Variables of this research, namely Service Quality, Product Quality and Brand Image. The Method of variables in this research using a Likertscale by giving a score of one to five with a score of 1, which is strongly disagree, score 2 is disagree, score 3 is enough to agree, score 4 is agree, score 5 is strongly agree. Sample collection technique in this research by distributing questionnaires. This research uses quantitative methods. The measuring instrument used in this research uses WarpPLS. The data were collected by distributing questionnaires. This research used WarpPLS 6.0 test tool. The WarpPLS in this research used SEM Methode.*

**Keyword:** *Service Quality, Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction.*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG  
RUNGKUT SURABAYA**

Ainin Nur Aisyah  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [2015710371@students.perbanas.ac.id](mailto:2015710371@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRAK**

Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Rungkut Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ada hubungan antara kualitas layanan, kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Variabel dependen dari penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan dan Variabel Independen dari penelitian ini, yaitu Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Merek. Metode variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likerts dengan memberikan skor satu hingga lima dengan skor 1, yaitu sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 cukup setuju, skor 4 setuju, 5 kuat setuju. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan WarpPLS. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan alat uji WarpPLS 6.0. WarpPLS dalam penelitian ini menggunakan metode SEM.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, Kualitas Produk, citra merek, kepuasan pelanggan.