

## ABSTRAK

Siti Nurul Unsa. NIM. 1320210283. Pengaruh *Personal Selling*, *Direct Selling*, *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Fastabiq Cabang Mayong Jepara.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk-produk BMT Fastabiq Cabang Mayong. Untuk menguji secara empiris *direct selling* terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk-produk BMT Fastabiq Cabang Mayong. Untuk menguji secara empiris *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk-produk BMT Fastabiq Cabang Mayong. Untuk menguji secara empiris kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk-produk BMT Fastabiq Cabang Mayong.

Penelitian ini melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit tentang pengaruh lingkungan fisik, proses, orang, pemasaran syariah terhadap kepuasan menabung di BMT Fastabiq Cabang Mayong. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini merupakan pengguna jasa atau produk BMT Fastabiq Cabang Mayong yang berjumlah 94 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis deskriptif dan uji hipotesis yang terdiri dari analisis regresi berganda, uji t parsial, uji statistik F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 36,640 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,76 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) taraf signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) sehingga dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh antara *personal selling*, *direct selling*, *relation marketing* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah secara simultan, sehingga semakin ditingkatkannya *personal selling*, *direct selling*, *relation marketing* dan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan Nasabah BMT fastabiq cabang mayong.

**Kata Kunci :** *Personal Selling*, *Direct Selling*, *Relationship Marketing*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah