

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri” di tulis oleh Natasa Lailatul Pat Lina, NIM. 17401163449, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh bagaimana perbankan syariah dapat menarik nasabah di lingkungan masyarakat agar tertarik menggunakan jasa perbankan syariah. Bagaimana perusahaan menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan dapat berkembang merupakan masalah utama yang dihadapi oleh lembaga keuangan Syariah. Karena tingkat persaingan yang sangat tinggi antara lembaga keuangan syariah dan non syariah maka strategi perbankan syariah yang harus digunakan adalah dengan melihat faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah: (1) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri?, (2) Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri?, (3) Apakah Religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri?, dan (4) Apakah ada pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Religiusitas terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebar pada responden nasabah PT. Bank Muamalat KCU Kediri. Data kuesioner dianalisis menggunakan SPSS 16.0 dengan melakukan beberapa tahap uji analisis data, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan F) dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri (2) variabel Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri, (3) variabel Religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri, dan (4) variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Religiusitas secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Religiusitas, dan Keputusan Menabung di Bank Syariah.

ABSTRAC

Thesis with title “The Effect of Product Quality, Service Quality, and Religiosity on Customer’s Decisions to Save at PT Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri” Written by Natasa Lailatul Pat Lina, NIM. 17401163449. Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Syariah Banking, State Islamic Institute of (IAIN)Tulungagung. Advisor: Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

This research is motivated by how Islamic banking can attract customers in the community to be interested in using Islamic banking services. How companies attract customers and keep them so that the company can grow is a major problem faced by Islamic financial institutions. Due to the very high level of competition between Islamic and non-Islamic financial institutions, the Islamic banking strategy that must be used is to look at the factors that influence consumer behavior.

The formulation of this research is (1) Does Service Quality affect the customer’s decision to save at PT. Bank Muamalat KCU Kediri ?, (2) Does product quality affect the customer’s decision to save at PT. Bank Muamalat KCU Kediri ?, (3) Does Religiosity affect the customer’s decision to save at PT. Bank Muamalat KCU Kediri ?, and (4) Is there a simultaneous affect between Service Quality, Product Quality and Religiosity on the customer’s decision to save at PT. Bank Muamalat KCU Kediri ?.

This research used a quantitative approach with associative research types. In this study the data used are primary data obtained from questionnaires distributed to customer respondents PT. Bank Muamalat KCU Kediri. The questionnaire data were analyzed using SPSS 16.0 by performing several stages of data analysis test, validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis testing (t and F tests) and the coefficient of determination.

The results of this research indicate that (1) the Service Quality variable has a significant positive effect on customer decisions to save at PT. Bank Muamalat KCU Kediri (2) Product Quality variable has a significant positive effect on customer decisions to save at PT. Bank Muamalat KCU Kediri, (3) the variable Religiosity has a significant positive effect on customer decisions to save at PT. Bank Muamalat KCU Kediri, and (4) the variables of Service Quality, Product Quality and Religiosity together have a significant positive effect on customer decisions to save at PT. Bank Muamalat KCU Kediri.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Religiosity, and Decision to Save in Islamic Banks.