

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk, dan Fasilitas terhadap Minat Mahasiswa Menabung pada Bank Syariah di Tulungagung (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung Angkatan 2016)” ini ditulis oleh Sindi Meinita Sari, NIM 17401163481, pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya jumlah perusahaan syariah di Indonesia seperti perbankan syariah, yang mengalami persaingan yang semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk bisa menjaga dan mempertahankan nasabahnya, baik nasabah lama maupun nasabah baru. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, meningkatkan kualitas produk, dan ditambah dengan memberikan fasilitas yang lengkap untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dengan mudah dan nyaman. Sehingga rasa puas yang membuat nasabah berminat untuk menabung terus menerus pada bank syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuisioner pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Tulungagung yang menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas data, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 16.0.

Dari hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menabung di Bank Syariah, selanjutnya variabel atribut produk berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menabung di Bank Syariah, variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menabung di Bank Syariah. Sedangkan dari hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, atribut produk, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat mahasiswa menabung.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, atribut produk, fasilitas, dan minat menabung

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Service Quality, Product Attributes, and Facilities towards Student Interest in Savings at Islamic Banks in Tulungagung (Case Study of Islamic Banking Students at IAIN Tulungagung for 2016 generation)" written by Sindi Meinita Sari, Register Number 17401163481, Advisor Dr. Agus Eko Sujianto , SE, MM

The research in this thesis is motivated by the growing number of Islamic companies in Indonesia, such as Islamic banking, which is experiencing increasingly fierce competition. This phenomenon makes every bank to be able to maintain its customer's satisfy, both old customers and new customers. By providing good service quality, improving product quality, and adding complete facilities to make it easier for customers to transact easily and comfortably. So that it is a sense of satisfaction that makes customers interested in saving continuously at Islamic banks.

This research used a quantitative approach. The data source used primary data by distributing questionnaires to Islamic banking students at IAIN Tulungagung who became the research sample. The data analysis technique used in this research was using validity and reliability tests, data normality tests, classical assumption tests, and multiple linear regression tests with the help of the SPSS 16.0 application.

From the results of multiple regression analysis shows that the service quality variable has a significant effect towards Student interest in saving at Islamic banks, then product attribute variables have a significant effect towards Student interest in saving at Islamic banks, facility variables have a significant effect towards Student interest in saving at Islamic banks. Meanwhile, the results of the F test indicate that the quality of service, product attributes, and facilities together affect student interest in saving.

Keywords: service quality, product attributes, facilities, and interest in saving