

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pendapatan, Pengetahuan Informasi Produk dan Pelayanan Bank Terhadap Intensi Menabung Pada Bank Syariah Studi Kasus Nasabah BSI Kantor Kas Tulungagung” yang ditulis oleh Riska Auliya Zulfa Ulin Nuha, NIM 12401173467, Pembimbing oleh Dr. Muniri, M. Pd.

Intensi menabung merupakan kemampuan serta niat individu untuk menyimpan uang dan menanam modalnya di bank yang sifatnya produktif guna memenuhi kebutuhan di masa mendatang. Intensi menabung di bank syariah sangat dipengaruhi oleh pendapatan nasabah, pengetahuan informasi produk dan pelayanan bank. Karena tingginya tingkat pendapatan akan mempengaruhi jumlah tabungan di bank syariah dan tingginya tingkat pengetahuan informasi produk akan meningkatkan kepercayaan menggunakan jasa perbankan syariah. Di dukung dengan pelayanan bank yang baik sehingga memberikan kepuasan dan rasa nyaman bagi nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel pendapatan, pengetahuan dan pelayanan berpengaruh terhadap intensi menabung pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana Pengaruh Pendapatan Terhadap Intensi Menabung di Bank Syariah?; (2) Bagaimana Pengaruh Pengetahuan Informasi Produk Terhadap Intensi Menabung di Bank Syariah?; (3) Bagaimana Pengaruh Pelayanan Bank Terhadap Intensi Menabung di Bank Syariah?; (4) Apakah Ada Pengaruh Pendapatan, Pengetahuan Informasi produk dan Pelayanan Bank Terhadap Intensi Menabung di Bank Syariah?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan cara *random sampling*. Dengan jumlah sampel 100 responden nasabah BSI Kantor Kas Tulungagung. Pengumpulan data dengan angket. Sumber data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan skala *likert*. Dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan bantuan SPSS 26 menunjukkan bahwa: (1) pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi menabung di bank syariah; (2) pengetahuan informasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi menabung di bank syariah; (3) pelayanan bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi menabung di bank syariah; dan (4) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan antara pendapatan, pengetahuan informasi produk dan pelayanan bank terhadap intensi menabung di bank syariah.

**Kata Kunci:** Intensi Menabung, Pendapatan, Pengetahuan Informasi Produk, Pelayanan Bank

## ABSTRACT

The thesis entitled “The Influence of Income, Knowledge of Product Information and Bank Services on Saving Intentions in Islamic Banks, Case Study of BSI Customers at the Tulungagung Cash Office” was written by Riska Auliya Zulfa Ulin Nuha, NIM 12401173467, Advisor by Dr. Muniri, M. Pd.

Saving intention is an individual’s ability and intention to save money and invest in a productive bank to meet future needs. The intention to save in Islamic banks is strongly influenced by customer’s income, knowledge of product information, and bank services. Because the high level of income will affect the amount of savings in Islamic banks and the high level of product information knowledge will increase trust in using Islamic banking services, supported by good bank services so it provides satisfaction and a sense of comfort for its customers. This study aimed to know the extent to which income, knowledge, and service variables affect the saving intention at Bank Syariah Indonesia (BSI).

The formulations of the problem in this study are: (1) What is the Effect of Income on Saving Intentions in Islamic Banks?; (2) What is the Effect of Product Information Knowledge on Saving Intentions in Islamic Banks?; (3) What is the Effect of Bank Services on Saving Intentions in Islamic Banks?; (4) Is There Any Influence of Income, Knowledge of Bank Product Information and Services on Saving Intentions in Islamic Banks?.

This study used a quantitative approach with the type of associative research. Sampling in the study used random sampling with a sample of 100 respondents from BSI Tulungagung Cash Office customers. Data were collected by questionnaire. Sources of data used were primary and secondary. This study used a Likert scale by using the multiple linear regression analysis methods.

The results of research conducted with SPSS 26 showed that: (1) income has a positive and significant effect on saving intentions in Islamic banks; (2) knowledge of product information has a positive and significant effect on saving intentions in Islamic banks; (3) bank services have a positive and significant effect on saving intentions in Islamic banks; and (4) simultaneously, there is a positive and significant effect between income, knowledge of product information and bank services on the intention to save in Islamic banks.

**Keywords:** Saving Intention, Income, Knowledge of Product Information, Bank Services

## نبذة مختصرة

أطروحة بعنوان "تأثير الدخل ومعرفة معلومات المنتج والخدمات المصرفية على توفير النوايا في البنوك الإسلامية دراسة حالة لعملاء ب.س.إ في مكتب النقد في تولوعاكوع" بقلم رزقا اوليا زوالفا اولي النوها، ٢٠١١، ٧٦٤٣٧١١٠٤٢١، مستشار د. منيري، م.

نية الادخار هي قدرة الفرد وعزمه على توفير المال والاستثمار في بنك منتج لتلبية الاحتياجات المستقبلية. تتأثر نية الادخار في البنوك الإسلامية بشدة بدخل العميل ومعرفة معلومات المنتج والخدمات المصرفية. لأن مستوى الدخل المرتفع سيؤثر على مقدار المدخرات في البنوك الإسلامية، فإن المستوى العالي من المعرفة بمعلومات المنتج سيزيد الثقة في استخدام الخدمات المصرفية الإسلامية. مدعومة بخدمة بنكية جيدة بحيث توفر الرضا والشعور بالراحة لعملائها. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير متغيرات الدخل والمعرفة والخدمة على نية الادخار في بنك الشريعة الإندونيسية (ب.س.إ).

إن صياغة المشكلة في هذه الدراسة هي: (١) ما هو تأثير الدخل على نوايا الادخار في البنوك الإسلامية؟ (٢) ما هو تأثير معرفة معلومات المنتج على توفير النوايا في البنوك الإسلامية؟ (٣) ما هو تأثير الخدمات المصرفية على نوايا الادخار في البنوك الإسلامية؟ (٤) هل هناك أي تأثير للدخل والمعرفة بمعلومات وخدمات منتجات البنك على نوايا الادخار في البنوك الإسلامية؟

تستخدم هذه الدراسة نهجا كميا مع نوع البحث النقابي. استخدم أخذ العينات في الدراسة أخذ العينات العشوائية. مع عينة من ٠٠١ مستجيب، عملاء ب.س.إ. مكتب النقد في تولوعاكوع. جمع البيانات عن طريق الاستبيان. مصادر البيانات المستخدمة أولية وثانوية. تستخدم هذه الدراسة مقياس ليكرت. باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

تظهر نتائج البحث الذي تم إجراؤه بمساعدة سفسس ٦٢ أن: (١) للدخل تأثير إيجابي وهام على نوايا الادخار في البنوك الإسلامية. (٢) معرفة معلومات المنتج له تأثير إيجابي وهام على نوايا الادخار في البنوك الإسلامية. (٣) الخدمات المصرفية لها تأثير إيجابي وهام على نوايا الادخار في البنوك الإسلامية. و (٤) تأثير إيجابي وهام في نفس الوقت بين الدخل ومعرفة معلومات المنتج والخدمات المصرفية على نية الادخار في البنوك الإسلامية.

**الكلمات المفتاحية:** ادخار النية، الدخل، معرفة معلومات المنتج، الخدمات المصرفية