

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Atas Minat Masyarakat Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah (Studi Kasus Di BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah))” ditulis oleh Sinta Febriyanti, NIM.12401173050, pembimbing Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh maraknya persaingan yang ketat dalam bidang perbankan menuntut para bankir untuk mampu mengembangkan kreativitas dan inovasinya dalam berproses. Persaingan ini mengakibatkan perbankan mencari berbagai cara untuk menerapkan strategi terbaik agar mampu bersaing antar perbankan, baik perbankan syariah maupun konvensional. Strategi perbankan yang diterapkan yaitu dengan meningkatkan citra perusahaan dan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk menguji pengaruh citra perusahaan terhadap minat masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (2) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (3) untuk menguji pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden dengan jumlah 79 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda yang terdiri dari, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, pengujian hipotesis meliputi uji t dan uji F, serta uji koefisien determinasi

Hasil pengujian menunjukkan (1) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah)., (3) Citra perusahaan dan Kualitas layanan, berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* pada BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah).

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Minat.

ABSTRACT

Thesis with the title "Influence of Corporate Image and Quality of Service On Public Interest Choose Murabahah Financing In Sharia Bank (Case Study At BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRISyariah))" written by Sinta Febriyanti, NIM.12401173050, muhamad Aqim Adlan supervisor, M.E.I.

The research in this thesis is motivated by the rampant competition in banking demanding that bankers be able to develop their creativity and innovation in the process. This competition resulted in banks looking for various ways to implement the best strategies to be able to compete between banks, both Islamic and conventional banking. The banking strategy implemented is to improve the company's image and good quality of service to customers. The purpose of this study is (1) to test the influence of the company's image on public interest in choosing murabahah financing at BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (2) to test the influence of service quality on public interest in choosing murabahah financing on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (3) to test the influence of company image and quality of service on public interest in choosing murabahah financing on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah).

This research uses a quantitative approach with this type of associative research. The data used in this study is primary data obtained by spreading questionnaires to respondents with a total of 79 respondents. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis consisting of, validity and reliability tests, classical assumption tests including normality tests, multicollinearity tests, and heteroskedasticity tests, hypothesis testing including t tests and F tests, and coefficient of determination tests

The test results showed (1) The company's image had a positive and significant influence on the interest of the community in choosing murabahah financing at BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (2) The quality of service had a positive and significant effect on the interest of the community in choosing murabahah financing at BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah), (3) Company image and quality of service, significantly affect the interest of the community to choose murabahah financing on BSI KK Tulungagung Trade Center (ex BRI Syariah).

Keywords: Company Image, Quality of Service, Interests.