

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
DALAM MENABUNG DI BANK JATIM CABANG SYARIAH  
KEDIRI**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**Farhana Aprilia Irfa'i**

**NIM. 2823123043**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
DALAM MENABUNG DI BANK JATIM CABANG  
SYARIAHKEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Dalam Keilmuan Perbankan Syariah



**Oleh**

**Farhana Aprilia Irfa'i**  
NIM. 2823123043

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG  
2016**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri”** yang ditulis oleh Farhana Aprilia Irfa’i, NIM.2823123043 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 15 Juni 2016

Pembimbing,

**MUHAMMAD ASWAD. MA**

NIP. 19750614 200801 1 009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**Muhammad Aqim Adlan M.E.I**

NIP. 19740416200801 1 008

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK JATIM CABANG SYARIAH KEDIRI

SKRIPSI

Disusun Oleh

**FARHANA APRILIA IRFA'I**

**NIM. 2823123043**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 28 Juni 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE,Sy).

#### **Dewan Penguji**

Ketua Penguji :

**Nur Aziz Muslim, M.HI**

NIP.197407162009011006.

Penguji Utama :

**Muhammad Aqim Adlan M.E.I**

NIP.19740416200801 1 008

Sekretaris/Penguji :

**Muhammad Aswad, MA**

NIP.19750614 200801 1 009

#### **Tanda Tangan**

.....

.....

.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung

**H. Dede Nurohman, M.Ag**

NIP. 19711218 2002121003

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Farhana Aprilia Irfa'i

NIM : 2823123043

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri”. Adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan diatas dan bukan pengambil alihan dari tulisan/karya orang lain.

Apabila di kemudian hari skripsi yang saya susun ini terbukti dari hasil pengambil alihan tulisan/karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Tulungagung, 14 Juni 2016

Yang membuat pernyataan

Farhana Aprilia Irfa'i

2823123043

## MOTTO

وَنَبِّئْهُمْ أَنَّ اللَّهَ بَدِئَ الْخَلْقِ وَأَنَّ اللَّهَ تَعَالَى الْغَنِيُّ وَأَنَّ اللَّهَ الْغَنِيُّ وَأَنَّ اللَّهَ الْغَنِيُّ وَأَنَّ اللَّهَ الْغَنِيُّ وَأَنَّ اللَّهَ الْغَنِيُّ

تَعَمَّلًا

*Hai orang-orang yang beriman ! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsiranya Jilid 10 Juz 28-30*, ( Jakarta : Widya Cahya, 2011), hal. 73

## **PERSEMBAHAN**

*Sebentuk ungkapan rasa syukur dan kasih sayang sebagai ucapan terima kasih saya, saya ingin mempersembahkan hasil karya kecil saya ini kepada mereka baik yang pernah, selalu, dan sedang ada di dalam kehidupan saya*

*Persembahan yang pertama saya persembahkan tentunya hanyalah kepada Yang Maha Kuasa ALLAH SWT yang telah memberikan hidayah-Nya dengan memberikan kehidupan, umur panjang, kesehatan, akal, fikiran, kemudahan serta kesabaran sehingga saya dapat menempuh studi serta menyelesaikan skripsi ini*

*Ayah dan Ibuku tercinta, Bapak Muhammad Irfa'i dan Ibu Insiyah yang selalumanjatkan do'a serta memberikan dukungan baik moril maupun materil dengan segenap rasa kasih sayang, memberikan kesempatan untuk tholabul ilmi hingga pendidikan yang setinggi ini, yang telah rela bekerja keras membanting tulang demi menjadikan anaknya ini orang yang sukses, menghantarkan cita-cita saya sampai detik ini. Semoga karya kecil ini dapat membuat bangga ayah, ibu dan juga sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga dan tidak mungkin dapat aku balas dengan hanya dengan selembar kertas yang kutulis dalam lembar persembahan ini.*

*Adikku tercinta, Adib Ali Musyafa' dan Kartika Riza Nihayah. Terimakasih atas warna yang kalian buat dengan canda-candaanya dan memberikan motivasi dan semangatnya sehingga karya kecil ini dapat kupersembahkan untuk kalian.*

*Bapak Muhammad Aswad, MA. selaku Dosen Pembimbingku, terimakasih atas ilmu, wawasan, bimbingan, semangat dan motivasinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan saya bisa mengikuti sidang.*

*Untuk Seluruh Staff Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, yang telah memberikan iziin serta informasi dan nasabah Bank Jatim Syariah yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Untuk Ariva dan Desi yang sudah 10 tahun menjadi sahabat terbaik dikala aku susah maupun senang. Terimakasih buat motivasi, nasehat dan semangat yang kalian berikan demi terselesaikannya skripsi ini.*

*Untuk Teman Hijrah, Durrotun, Erviana, Farida, Fitria, dan Heny terimakasih untuk motivasi dan juga kebersamaannya selama ini.*

*Untuk Sahabatku Ellen, Dwilina, Dewi Sinta, Frila, terimakasih untuk bantuan mau mengeditkan skripsiku dan yang selalu menemani tidur, mengerjakan skripsi bersama-sama dengan selalu datang ke Telkom hingga larut malam dan bahkan harus menginap dirumah kalian.*

*Untuk Fatkhur, Fitria dan Eli terimakasih atas bantuannya selama ini yang selalu sabar menghadapi semua pertanyaan-pertanyaanku. Maaf karena aku kalian menjadi belajar lebih.*

*Untuk Rizal Arief terimakasih sudah datang di kehidupan ku yang senantiasa menjadi penyemangatku, teman berbagi keluh kesah dan memberikan doa serta motivasi dari awal hingga akhir sehingga skripsi ini dapat terselesaikan*

*Untuk teman-teman seperjuanganku Perbankan Syariah B terimakasih untuk kebersamaannya selama empat tahun untuk berbagi ilmu serta pengalaman semoga kekraban ini selalu terjaga.*

*Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan IAIN Tulungagung, terimakasih telah memberikan ilmu yang baik selama empat tahun ini.*

*Untuk Almamaterku tercinta IAIN TULUNGAGUNG*



## **PRA KATA**

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan seluruh umatnya. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
4. Bapak Muhammad Aswad, MA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, koreksi dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomu dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Misbakhul Iman selaku Pimpinan CabangBank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah memberi izin penelitian.

7. Ibu Indra Sintha M. Malik Selaku Penyelia Teller dan PN Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah memberikan izin serta informasi terkait dengan penelitian di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
8. Ibu Ayu selaku penyelia umum dan SDM Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah memberikan bantuan, informasi serta ilmu pengetahuan terkait dengan penelitian di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
9. Kedua orangtua yang selalu memberi motivasi dalam bentuk materil maupun spiritual.
10. Rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah khususnya Perbankan Syariah B yang telah memberi kontribusi dan saling memotivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga jasa dan kebaikan mereka diterima Allah SWT. Dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini peneliti suguhkan kepada segenap pembaca dengan harapan apabila ada saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan penulisan kedepannya. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 15 Juni 2016

Peneliti

Farhana Aprilia Irfa'i

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia -----	4
Tabel 2.1 : Produk Pendanaan dan Produk Pembiayaan -----	6
Tabel 3.1 : Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri --	9
Tabel 4.1 : Jumlah Nasabah Pembiayaan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ----	9
Tabel 1.2 : Bentuk Produk Pendanaan -----	23
Tabel 2.2 : Produk-Produk Pembiayaan Bank Syariah dan Akad-----	26
Tabel 3.1 : Variabel Penelitian -----	82
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Instrumen -----	85
Tabel 3.3 : Instrumen Penelitian -----	86
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin-----	116
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir -----	117
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan -----	118
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan -----	119
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi -----	119
Tabel 4.6 : Data Deskripsi Variabel Pendanaan (X1)-----	121
Tabel 4.7 : Data Deskripsi Variabel Pembiayaan (X2) -----	122
Tabel 4.8 : Data Deskripsi Variabel Citra Perusahaan (X3)-----	124
Tabel 4.9 : Data Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)-----	125
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas-----	127
Tabel 4.11 : Hasil Uji Reliabilitas -----	128
Tabel 4.12 : Hasil Uji Normalitas -----	129
Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolinieritas -----	131
Tabel 4.14 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda -----	133
Tabel 4.15 : Hasil Uji T -----	135
Tabel 4.16 : Hasil Uji F -----	139
Tabel 4.17 : Hasil Uji Koefisien Determinasi -----	140

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Proses Terbentuknya Citra Perusahaan -----	41
Gambar 2.2 : Faktor- Faktor Yang Mmepengaruhi Keputusan -----	55
Gambar 2.3 : Loyalitas Pelanggan-----	68
Gambar 2.4 : Kerangka Konseptual-----	80
Gambar 4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas -----	132

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Jawaban Responden

Lampiran 3 : Hasil Uji

Lampiran 4 : T-Tabel Statistik

Lampiran 5 : F-Tabel Statistik

Lampiran 6 : Riwayat Hidup Peneliti

Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 : Surat Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 9 : Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Lampiran 10: Dokumentasi Penelitian

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Perusahaan dan Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri” ini ditulis oleh Farhana Aprilia Irfa’i, Jurusan Perbankan Syariah, NIM 2823123043, pembimbing Muhammad Aswad, MA.

Penelitian ini ingin menggambarkan seberapa besar penerimaan publik terhadap produk-produk dan citra di Bank Syariah. Untuk itu penulis ingin membuktikan keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dengan kualitas produk dan citra perusahaan sebagai pengukurnya. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah menabung baik secara parsial maupun simultan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan tehnik *Simple Random Sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer, melalui penyebaran angket terhadap nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebanyak 98 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisieni determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t produk pendanaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Untuk uji t pada produk pembiayaan menunjukkan, pembiayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Uji t pada citra perusahaan menunjukkan, citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan uji F diketahui terdapat pengaruh secara simultan pendanaan, pembiayaan dan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah menabung. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *Adjusted R Square* variasi keputusan nasabah menabung dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen, yaitu pendanaan, pembiayaan dan citra perusahaan sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : Produk Pendanaan, Pembiayaan, Citra Perusahaan dan Keputusan Nasabah Menabung.

## ABSTRACT

*The thesis entitled "The effect of product quality, corporate image, and customer decisions towards saving in Jatim Sharia Bank Kediri" is written by Farhana Aprilia Irfa'i, for Islamic banking department, student's number 2823123043, and mentored by Muhammad Aswad, MA.*

*This research would like to illustrate how big public acceptance towards products and imagery in the Islamic Bank. Therefore, the author wanted to prove empirically the customer's decision towards saving in Jatim Sharia Bank Kediri with product quality and corporate image. So this research aims to find out and to analyze the influence of the quality of the product and corporate image towards the customer's decision to save their money either partially or simultaneously in Jatim Sharia Bank Kediri. In this study, the researcher used a quantitative approach dealing with the subject which is concerned. Then the sampling used is simple random sampling techniques. The data used are primary sources of data, by collecting questionnaires at Jatim Sharia Bank Kediri as much as 98 respondents. Next, the hypothesis testing in this study using multiple linear regression analysis with T test, F test and coefficient determination (R<sup>2</sup>).*

*The results of this study indicate that the t-test results of the product do not significantly affect customer's decision in selecting certain bank to save their money. In t-test of the finance product shows that finance affect positively and significantly towards customer decision in saving. The t-test on the corporate image tells that corporate image has significant positive effect on the customer's saving decision. Next, from the results of the F test revealed the simultaneous influence of funding, financing and corporate image of the customer's saving decision. From the results of the determination test it is known that value of Adjusted R Square. The number means that various customer saving decision is explained by those third independent variable, that are funding, financing and corporate image. In the other hand, the rest is explained by other variables outside this research.*

*Keywords: funding products, financing, corporate image and customer saving decisions.*

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRA KATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Hipotesis Penelitian .....	13
F. Kegunaan Penelitian .....	14
G. Penegasan Istilah .....	15



H. Sistematika Pembahasan .....	17
---------------------------------	----

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Produk.....	19
a. Pengertian Kualitas Produk .....	18
b. Produk-produk Bank Syariah .....	21
c. Prinsip- prinsip Analisis Pembiayaan .....	33
d. Kepatuhan Syariah.....	34
e. Penetapan Nisbah.....	35
B. Citra Perusahaan.....	37
a. Pengertian Citra Perusahaan .....	37
b. Elemen Citra Perusahaan .....	42
c. Faktor Yang Mempengaruhi Citra Bank .....	43
d. Strategi Membangun Citra Bank .....	45
e. Strategi Branding .....	46
f. Viarmedia.....	48
C. Pengertian Nasabah .....	49
D. Keputusan Nasabah .....	50
E. Preferensi Nasabah.....	56
F. Perilaku Nasabah .....	58
G. Menabung .....	59
H. Perbankan Syariah.....	62
I. Penelitian Terdahulu .....	68
J. Kerangka Konseptual .....	80

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	81
B. Variabel Penelitian .....	82
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	83
D. Kisi – kisi Instrumen .....	85
E. Instrumen Penelitian .....	86

F. Sumber Data -----	87
G. Teknik Pengumpulan Data-----	88
H. Analisis Data -----	88

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian-----	95
B. Deskripsi Karakteristik Responden -----	116
C. Deskripsi Variabel-----	119
D. Hasil Analisis -----	126
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument-----	126
2. Uji Asumsi Klasik -----	130
3. Analisis Regresi Linier Berganda -----	132
4. Uji Hipotesis-----	134
5. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )-----	140

#### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Pendanaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung -----	142
B. Pengaruh Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung ---	146
C. Pengaruh Citra Terhadap Keputusan Naasabah Menabung -----	148
D. Pengaruh Pendanaan, Pembiayaan dan Citra Terhadap Keputusan Nasabah Menabung -----	151

#### **BAB VI PENUTUP ----- 155**

A. Kesimpulan-----	155
B. Saran -----	156

#### **DAFTAR RUJUKAN**

#### **LAMPIRAN - LAMPIRAN**