

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dengan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*” yang ditulis oleh Wulan Harum Fitriana, NIM. 12401193175, Pembimbing Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd.

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap kepercayaan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung, 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung, 3) untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung, 4) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung, 5) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung, 6) untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung melalui kepercayaan, dan 7) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung melalui kepercayaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel yang digunakan dengan teknik *accidental sampling* dengan penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu nasabah tabungan Bank Muamalat KCP Tulungagung. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda yang terdiri dari uji validitas, uji realibilitas, uji multikoloniaritas, regresi linear berganda, uji F, uji T, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan *path analysis*.

Dalam pengolahan data, penelitian ini dianalisis dengan menggunakan SPSS 20.0 melalui regresi linier berganda yang dapat disimpulkan sebagai berikut: reputasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung; reputasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Namun variabel reputasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung melalui kepercayaan, hal ini disebabkan karena pengaruh langsung memiliki pengaruh lebih besar terhadap keputusan nasabah dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung yaitu kepercayaan.

**Kata Kunci:** Reputasi, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keputusan.

## **ABSTRACT**

*Thesis entitled "The Influence of Reputation and Service Quality on Customers' Decisions to Save at Bank Muamalat Tulungagung Sub-Branch Office with Trust as an Intervening Variable" written by Wulan Harum Fitriana, NIM. 12401193175, Supervisor Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd.*

*The aims of this study were 1) to determine the effect of reputation on customers' trust in saving at Bank Muamalat KCP Tulungagung, 2) to determine the effect of service quality on customers' trust in saving at Bank Muamalat KCP Tulungagung, 3) to determine the effect of reputation on customers' decisions to save at the Bank Muamalat KCP Tulungagung, 4) to determine the effect of service quality on customers' decisions to save at Bank Muamalat KCP Tulungagung, 5) to determine the effect of trust on customers' decisions to save at Bank Muamalat KCP Tulungagung, 6) to determine the effect of reputation on customers' decisions to save at Bank Muamalat KCP Tulungagung through trust, and 7) to determine the effect of service quality on customers' decisions to save at Bank Muamalat KCP Tulungagung through trust.*

*The method used in this research is quantitative with associative research. The sample used was the accidental sampling technique by determining the sample size using the Slovin formula. The number of samples is 100 respondents. In this study using primary data obtained by distributing questionnaires to respondents, namely the savings customers of Bank Muamalat KCP Tulungagung. This study uses multiple linear regression methods consisting of validity test, reliability test, multicollinearity test, multiple linear regression, F test, T test, normality test, heteroscedasticity test, and path analysis.*

*In data processing, this study was analyzed using SPSS 20.0 through multiple linear regression which can be concluded as follows: reputation and service quality have a positive and significant effect on customer confidence in saving at Bank Muamalat KCP Tulungagung; reputation, service quality and trust have a positive and significant effect on customers' decisions to save at Bank Muamalat KCP Tulungagung. However, the variable reputation and service quality do not significantly influence the decision of prospective customers to save at Bank Muamalat KCP Tulungagung through trust, this is because the direct effect has a greater influence on customer decisions than the indirect effect, namely trust.*

**Keywords:** *Reputation, Service Quality, Trust, and Decision.*