

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kepercayaan, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung di Bank Syariah Tulungagung” yang ditulis oleh Anna Fastabiqul Zannah, NIM. 14701163531, pembimbing Dr. Sutopo, M.Pd.

Bank syariah tumbuh dari keinginan masyarakat muslim yang menginginkan adanya suatu lembaga yang operasionalnya bebas dari riba. Kondisi persaingan bisnis perbankan ini mendorong setiap banker untuk mencari berbagai strategi pelayanan terbaik agar dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang telah ada. Di zaman yang serba kompetitif ini, Bank syariah harus berorientasi kepada kepuasan nasabah tersebut. Secara garis besar factor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat tersebut yaitu Kepercayaan, Lokasi, dan Kualitas pelayanan.

Berdasarkan Latar Belakang di atas tersebut, maka rumusan masalahnya adalah: 1) Bagaimana kepercayaan mempengaruhi minat nasabah di Bank syariah 2) Bagaimana lokasi mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah 3) Bagaimana Kualitas pelayanan mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank syariah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui kepercayaan mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah 2) Untuk mengetahui Lokasi mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah 3) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian lapangan yang diperoleh dari lapangan penelitian yaitu mencari data dengan wawancara, guna mendapatkan data-data secara langsung dengan memaparkan data-data yang telah ditemukan dilapangan dan menganalisisnya untuk mendapatkan kesimpulan yang benar dan akurat, dengan pendekatan kualitatif argumentative.

Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa 1).Kepercayaan mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank syariah Tulungagung. Hal ini dikarenakan adanya kejujuran pegawai dalam melakukan tugasnya, kebajikan dalam urusan, dan kompetensi dalam menyelesaikan baik tugasnya maupun permasalahan nasabah. 2).Lokasi mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah di Tulungagung. Hal ini dikarenakan lokasi bank yang strategis memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi, lokasi bank yang nyaman dan luas dalam artian nyaman sebagai ruangan untuk menunggu jika ada antrian dan luas untuk memarkir kendaraan nasabah, lokasi bank yang dekat dengan tempat tinggal oleh sebab itu bank biasanya terletak di area padat penduduk agar lebih memudahkan nasabah, dan lokasi ATM yang mudah diakses akan sangat membantu nasabah karena dapat digunakan 24 jam. 3).Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah di Tulungagung.

**Kata kunci:** Kepercayaan, lokasi, Kualitas Pelayanan dan Minat Menabung.

## ABSTRACT

*Thesis with the title "The Influence of Trust, Location, and Service Quality on Customer Interests to Save at Tulungagung Sharia Bank" written by Anna Fastabiqul Zannah, NIM. 14701163531, supervisor Dr. Sutopo, M.Pd.*

*Islamic banks grow from the desire of the Muslim community who want an institution whose operations are free from usury. This condition of banking business competition encourages every banker to look for the best service strategies in order to attract new customers and retain existing customers. In this competitive era, Islamic banks must be oriented towards customer satisfaction. Broadly speaking, the factors that influence community interest are trust, location, and quality of service.*

*Based on the background above, the formulation of the problem is: 1) How does trust affect customers' interest in Islamic banks 2) How does location affect customers' interest in saving at Islamic banks 3) How does service quality affect customers' interest in saving in Islamic banks. The objectives of this study are: 1) To find out whether trust affects customers' interest in saving at Islamic banks 2) To find out location influences customers' interest in saving at Islamic banks 3) To find out service satisfaction affects customers' interest in saving at Islamic banks. In this study the authors used field research obtained from the research field, namely searching for data by interviewing, in order to obtain data directly by presenting data that has been found in the field and analyzing it to get correct and accurate conclusions, using a qualitative argumentative approach.*

*The conclusions in this study are that 1). Trust affects customers' interest in saving at Tulungagung Islamic Bank. This is due to the honesty of employees in carrying out their duties, benevolence in dealings, and competence in completing both their duties and customer problems. 2). Location affects customers' interest in saving at Islamic banks in Tulungagung. This is because the bank's strategic location makes it easy for customers to make transactions, the location of the bank is comfortable and spacious in the sense that it is comfortable as a room to wait if there is a queue and area for parking the customer's vehicle, the bank's location is close to the place of residence, therefore the bank usually located in densely populated areas to make it easier for customers, and easily accessible ATM locations will really help customers because they can be used 24 hours. 3). Service quality affects customers' interest in saving at Islamic banks in Tulungagung.*

***Keywords: Trust, location, Service Quality and Interest in Saving.***