

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung” ditulis oleh Dian Sempana, NIM. 2823133168, pembimbing Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya masyarakat yang kurang percaya untuk menyimpan dananya pada sebuah lembaga keuangan khususnya pada BMT. Minat nasabah menabung itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, faktor kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan yang paling penting adalah faktor nisbah bagi hasil tabungan. Banyak masyarakat sampai saat ini yang masih mengharapkan keuntungan yang banyak ketika menyimpan dananya pada sebuah lembaga keuangan. Sedangkan masih banyak masyarakat yang belum paham akan arti menabung itu sendiri.

Rumusan masalah dalam penelitian pada BMT Pahlawan Tulungagung ini adalah (1) Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh secara partial terhadap minat nasabah menabung? (2) Apakah pendapatan nasabah berpengaruh secara partial terhadap minat nasabah menabung? (3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara partial terhadap minat nasabah menabung? (4) Apakah nisbah bagi hasil tabungan berpengaruh secara partial terhadap minat nasabah menabung? (5) Apakah kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil tabungan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menabung? Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) untuk menguji secara partial pengaruh kepercayaan nasabah terhadap minat nasabah menabung. (2) Untuk menguji secara partial pengaruh pendapatan nasabah terhadap minat nasabah menabung. (3) Untuk menguji secara partial pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung. (4) Untuk menguji secara partial pengaruh nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung. (5) Untuk menguji secara simultan pengaruh kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu nasabah penabung pada BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara partial kepercayaan nasabah berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap minat nasabah menabung, pendapatan nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat nasabah menabung, kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat nasabah menabung, nisbah bagi hasil tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung. Secara simultan kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung.

Kata kunci: Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil Tabungan dan Minat Nasabah Menabung.

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "The Effect of Customer Confidence, Customer Revenue, Service Quality and Savings Ratio Profit Sharing to Customer Interests Saving on BMT Pahlawan Tulungagung" was written by Dian Sempana, Registered Number. 2823133168, supervisor of Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.*

*This study is motivated by a number of people still lack confidence to keep their funds in a financial institution, especially in BMT. The interest of the savings customer itself is influenced by several factors such as, customer confidence, customer's income, service quality and most importantly the factor of the ratio of profit-sharing ratio. Many people to date are still expecting a lot of profit when saving funds in a financial institution. While there are still many people who do not understand the meaning of saving itself.*

*The formulation of the research problem in BMT Pahlawan Tulungagung is (1) Does the customer's trust partially affect the interest of the customers to save? (2) Does the customer's income partially affect the interest of the savings customers? (3) Does the quality of service affect partially to the interest of savings customers? (4) Does the savings-sharing ratio partially affect the interest of savings customers? (5) Does the customer's confidence, customer's income, service quality, and profit-sharing ratio affect simultaneously to the interest of the customer in saving? The purpose of the study is (1) to partially test the influence of customer confidence in the interest of customers saving. (2) To partially test the effect of customer's income on the interest of the customer in saving. (3) To partially test the effect of service quality on the interest of savings customers. (4) To partially test the effect of the profit-sharing ratio on savings account interest. (5) To simultaneously examine the effect of customer confidence, customer's income, service quality and profit-sharing ratio on savings customers' interest.*

*This study uses quantitative research method with associative research type. The technique used in this research is Random Sampling. The number of samples used in this study as many as 100 respondents are depositors in BMT Pahlawan Tulungagung.*

*The results of this study indicate that partially the customer's confidence has a negative effect is not significant to the interest of the customer saving, the customer's income has no significant effect on the interest of the savings customer, the quality of service has no significant effect on the interest of the savings customer, the profit-sharing ratio has positive and significant influence on the interest Savings customers. Simultaneously customer confidence, customer's income, service quality and profit sharing ratio have significant effect to customer interest in saving.*

**Keywords:** *Customer Confidence, Customer Revenue, Quality of Service, Profit Sharing Ratios Savings Interest and Saving Customer.*