

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “*Analisis Sikap dan Perilaku Konsumen dalam Penilaian Atribut Produk Tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*” ini ditulis oleh Berly Vebrio Harvedion, NIM 2823133020. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Pembimbing: Dr. Nur Aini Latifah, SE. MM.

Hadirnya perbankan syariah tidak terlepas dari produk-produk yang dikeluarkan oleh bank syariah tersebut dengan produk yang bertitik pangkal dari fiqh Islam. Dalam hal ini peneliti mengkhususkan penelitian mengenai produk tabungan dari Bank Muamalat. Alasan dilakukan penelitian di Bank Muamalat Cabang Tulungagung karena adanya persaingan yang sangat ketat dikarenakan semakin banyaknya lembaga keuangan syariah saat ini. Agar mampu mensosialkan ke masyarakat luas, maka perusahaan harus mengetahui serta menilai sikap dan perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan untuk memilih produk tabungan yang berhubungan dengan karakteristik konsumen dan karakteristik produk tabungan yang ada di Bank Muamalat.

Rumusan masalah dalam Skripsi ini adalah: (1) Bagaimana sikap konsumen terhadap atribut yang dimiliki produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung? (2) Bagaimana perilaku konsumen terhadap atribut produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian asosiatif, dan metode pengumpulan data melalui penyebaran angket. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang sikap dan perilaku konsumen sebagai sampel penelitian. Teori yang mendukung penelitian ini adalah *Theory of Reasoned Action* dan *Theory Planned Behavior*. Sedangkan teori kedua merupakan pengembangan lebih lanjut dari TRA, yaitu sikap berasal pula dari control perilaku yang dipersepsi (*perceived behavioral control*). pengolahan data menggunakan model sikap Fishbein. Model tersebut berguna untuk mengetahui baik atau tidaknya nilai sikap dan perilaku tersebut.

Hasil penelitian dari analisis sikap yang didapat melalui pengolahan data menggunakan rumus Fishbein adalah termasuk dalam kategori skala baik, yang berarti bahwa konsumen menyukai produk tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, atribut yang paling disetujui atau disukai oleh konsumen adalah atribut kualitas pelayanan dengan skor tertinggi. Sedangkan untuk nilai perilaku adalah bernilai positif yang artinya konsumen mempunyai perilaku positif artinya konsumen (nasabah) akan dan tetap menggunakan produk tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Nilai tertinggi pada perilaku konsumen adalah teman, jadi faktor eksternal konsumen untuk menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Tulungagung lebih dipengaruhi oleh teman.

Kata Kunci: Analisis, Sikap dan Perilaku Konsumen, Penilaian, Atribut Produk Tabungan

ABSTRACT

Thesis entitled "Attitude Analysis and Consumer Behavior in Assessment of Savings Product Attribute at Bank Muamalat Bank Branch Office Tulungagung " was written by Berly Vebrio Harvedion, NIM 2823133020. Thesis. Islamic Banking Department, Economics and Islamic Business Faculty of Institute Islamic Collage (IAIN). Advisor : Dr. Nur Aini Latifah, SE. MM.

The presented of sharia banking is inseparable from the products issued by the sharia bank with the products that dotted the base of Islamic fiqh. In this case researcher specialize research on savings products from Bank Muamalat. The reason for doing research at Bank Muamalat Branch Tulungagung is because of a very tight competition due to the increasing number of sharia financial institutions today. In order to be able to socialize to the public, the company must know and assess the attitude and behavior of consumers in making decisions to choose savings products related to consumer characteristics and characteristics of existing savings products in Muamalat Bank.

Research focuses in this thesis are: (1)What is the attitude of consumer to attribute owned by savings product at Muamalat Bank Indonesia Tulungagung Sub-Branch? (2) How is the consumer behavior toward the attribute of savings product in Muamalat Bank Indonesia Tulungagung Sub-Branch?

This research uses quantitative approach, type of associative research, and data collection method through questionnaire. Questionnaires were used to obtain data on consumer attitudes and behaviors as research samples. Theories that support this research are Theory of Reasoned Action and Theory Planned Behavior. The first theory says attitude stems from beliefs about behavior (behavioral beliefs). While the second theory is a further development of the TRA, the attitude derives also from the control of perceived behavior (perceived behavioral control). In this research, data analysis is using Fishbein attitude model. The model is useful to know whether or not the value of the attitude and behavior.

Result of research from attitude analysis obtained through data processing using Fishbein formula is included in good scale category, which means that consumer likes saving product at Bank Muamalat Sub-Branch Office Tulungagung, attribute most approved or favored by consumer is attribute of service quality with highest score. As for the value of behavior is +4,321 positive values which means consumers have positive behavior means consumers (customers) will and still use the product savings in Bank Muamalat Branch Office Tulungagung. The highest value on consumer behavior is a friend, so the external factor of consumers to save at Bank Mumalat Branch Tulungagung is more influenced by friends.

Keywords: Analysis, Attitudes and Consumer Behavior, Assessment, Savings Product Attribute