

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh *Corporate Image*, *Corporate Reputation* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Pembiayaan *Ba’i Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung**” ini ditulis oleh Linda Tety Suciawanty dengan nomor induk mahasiswa (NIM) 2823133084 jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI), IAIN Tulungagung dengan pembimbing oleh Dr. Agus Eko Sujianto, SE., M.M.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh pentingnya kepercayaan masyarakat pada suatu perusahaan. Beberapa cara untuk meningkatkan suatu kepercayaan pada masyarakat adalah dengan memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan, memperbaiki citra dan reputasi perusahaan. Sebuah perusahaan atau lembaga keuangan syariah khususnya BMT yang memiliki citra dan reputasi yang baik serta kualitas pelayanan yang baik maka akan tercipta suatu kepercayaan pada masyarakat.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah pengaruh *corporate image* terhadap kepercayaan masyarakat pada pembiayaan *Bai’ Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung ?, apakah pengaruh *corporate reputation* terhadap kepercayaan masyarakat pada pembiayaan *Bai’ Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung?, apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada pembiayaan *Bai’ Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung?, apakah pengaruh secara *simultan* (bersama – sama) antara *corporate image*, *corporate reputation* dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada pembiayaan *Bai’ Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung ?.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *corporate image*, *corporate reputation* dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada pembiayaan *Bai’ Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung secara parsial dan simultan (bersama – sama).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi yang digunakan berjumlah 358 anggota dengan teknik pengambilan sampling *probability sampling* kategori *simple random sampling*. Sampel yang dipilih berdasarkan teori Slovin berjumlah 78 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Skala pengukuran menggunakan *skala likert*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket, studi pustaka dan wawancara. Analisis data yang digunakan meliputi 1) uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, 2) uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, 3) Uji regresi linier berganda, 4) uji hipotesis yaitu uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t menunjukkan bahwa 1) *corporate image*, *corporate reputation* dan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada pembiayaan *ba’i*. Sedangkan pada uji f menyatakan bahwa 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *corporate image*, *corporate reputation* dan kualitas pelayanan terhadap

kepercayaan masyarakat pada pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Muamalah Tulungagung. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *adjusted R square* kepercayaan masyarakat di BMT Muamalah Tulungagung dipengaruhi oleh variabel independen yaitu *corporate image*, *corporate reputation* dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain dari penelitian ini.

Kata kunci : *corporate image*, *corporate reputation*, kualitas pelayanan dan kepercayaan

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Corporate Image, Corporate Reputation and Service Quality Towards the Trust of Society on Financing Ba'i Bitsaman Ajil at Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung" written by Linda Tety Suciawanty with Student Registration Number (NIM) 2823133084 Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Business Islam (FEBI), State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung Advisor by Dr. Agus Eko Sujianto, SE., MM.

The research in this thesis based on the importance of the trust of society in a company. Some ways to increase a trust in the society is to maximize the service quality provided, improve the image and reputation of the company. Several factors that influence the formation of the trust of society are corporate image (corporate image), corporate reputation (reputation of company) and service quality. A company or a syariah financial institution especially baitul mal wa tamwil (BMT) which has a good image and reputation and good service quality will create a trust in the society.

The research problems in this research are how the influence of corporate image towards the trust of society on financing of Bai 'Bitsaman Ajil in Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung ?, What influence of corporate reputation to trust of society on financing of Bai' Bitsaman Ajil at Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung ?, What is the influence of the service quality towards the trust of society on the financing of Bai 'Bitsaman Ajil in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung ?, What is the influence simultaneously (together) between corporate image, corporate reputation and service quality towards the trust of society on financing Bai 'Bitsaman Ajil in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung ?.

The research objectives to examine the significant effect of corporate image towards the trust of society on financing of Bai 'Bitsaman Ajil in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung, to examine the significant influence between corporate reputation to trust of society on financing of Bai' Bitsaman Ajil in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung, to examine the significant influence between the service quality towards the trust of society on the financing of Bai 'Bitsaman Ajil in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung, and To test the effect simultaneously (together) between corporate Image, corporate reputation and service quality towards the trust of society on financing Bai 'Bitsaman Ajil in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung.

The total number of sample was 78 respondents ba'i bitsaman ajil in BMT Muamalah Tulungagung. The sampling technique used was random sampling technique. The data source used was the primary data. Measurement in this study used was likert scale.

The results of this study indicate that t test show that 1) the corporate image has negative and insignificant effect towards the trust of society on ba'i bitsaman ajil financing in BMT Muamalah Tulungagung. 2) For t test on corporate reputation variable have negative and insignificant effect towards the trust of society on

financing ba'i bitsaman ajil in BMT Muamalah Tulungagung. 3) For t test on service quality variable have negative effect and not significant the trust of society on financing ba'i bitsaman ajil in BMT Muamalah Tulungagung. 4) Mean while in the f test states that exists positive influence and significant among corporate image, corporate reputation and service quality the trust of society on finances Bai Bitsaman Ajil at Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung. From the result of determination test known value of adjusted R square of the trust of society in BMT Muamalah Tulungagung influenced by independent variable that is corporate image, corporate reputation and service quality while the rest explained by other variable from this research.

Keywords: Corporate Image, Corporate Reputation, Service Quality and Trust