

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Anggota untuk Menabung di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek” ini ditulis oleh Evi Nurkhasanah, NIM. 1741143112, pembimbing Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat persaingan yang semakin tajam di antara lembaga keuangan lainnya di wilayah Watulimo baik syariah maupun konvensional. Hal utama agar lembaga dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar, maka citra lembaga, kualitas pelayanan dan lokasi harus lebih ditingkatkan. Lembaga harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para anggota, agar anggota merasa puas dan tidak beralih kepada lembaga lain.

Rumusan masalah dalam penelitian pada KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek ini adalah: (1) Apakah citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung? (3) Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung? (4) Apakah secara bersama-sama citra lembaga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung?. Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh citra lembaga terhadap keputusan anggota untuk menabung. (2) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung. (3) Untuk menguji pengaruh lokasi terhadap keputusan anggota untuk menabung. (4) Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama citra lembaga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan anggota untuk menabung.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *Field Research*. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 91 responden yaitu semua anggota tabungan di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis data yang digunakan yaitu analisis validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji normalitas), uji regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji F dan uji T).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung. Secara simultan citra lembaga, kualitas pelayanan, dan lokasi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung.

Kata Kunci: Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Menabung

ABSTRACT

Thesis titled "The Influence of Institutional Image, Service Quality, and Location to Member's Decision to Saving at KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek" was written by Evi Nurkhasanah, NIM. 1741143112, supervisor of Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A.

This research is background by the increasingly sharp competition among other financial institutions in the Watulimo region both sharia and conventional. The main thing for the institution to survive, compete and dominate the market, then the image of institutional, service quality and location should be further improved. The institution should pay attention to matters that are considered important by the members, so that members feel satisfied and not switch to other institutions.

Formulation of problem in research at KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek this is: (1) Does the image of institutional have positive and significant effect the decision of members for savings? (2) Does the quality of service have a positive and significant effect the decision of members for savings? (3) Does the location have a positive and significant effect the decision of members for savings? (4) Are together the image of institutional, quality of service and location have a significant effect the decision of member for savings ?. The purpose of this study are (1) To examine the effect of image of institutional on the decision of member for savings. (2) To examine the effect of service quality on the decision of member for savings. (3) To examine the effect of location on the decision of member for savings. (4) To examine the effect together of the institutional image, service quality, and location on the decision of member for savings.

This research uses quantitative approach method with Field Research research type. The technique used in sampling in this study is Simple Random Sampling. The number of samples used in this study were 91 respondents ie all members of savings in KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis tools used were validity and reliability analysis, classical assumption test (multicollinearity test, heterokedasticity test, and normality test), multiple linear regression test, coefficient of determination, and hypothesis test (F test and T test).

The result of this research show that partially institution image have positive and significant effect to member decision to save, service quality have positive and significant effect to member decision to save, location have positive and significant influence to member decision to save. Simultaneously image of institution, service quality, and location together have a significant effect on member's decision to save.

Keywords: Institutional Image, Service Quality, Location, Savings Decision