

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENABUNG
(STUDI KASUS BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
MEDAN BALAI KOTA)**

Oleh:

NURAI SYAH SYARIFAH

NIM. 0503182114

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2022 / 1444 H**

Abstrak

Nuraisyah Syarifah (2023), Nim : 0503182114. Skripsi : “ Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota)”. Dibimbing oleh Pembimbing Skripsi I Dr. Muhammad Arif, MA, Pembimbing Skripsi II Juliana Nasution,ME

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan menabung. Variabel yang digunakan kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan citra perusahaan (X3) terhadap keputusan menabung (Y). Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif secara survey dan penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode non-probability sampling dengan jumlah sebanyak 80 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan alat bantu *Statistical Package for the Social Sciences* versi 20 (SPSS). Hasil penelitian didapatkan bahwa secara simultan variabel kualitas Produk, Kualitas pelayanan, dan citra perusahaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota. 79% kualitas produk, kualitas pelayanan, reputasi perusahaan dan bagi hasil dapat mempengaruhi variabel keputusan nasabah dalam menabung sedangkan sisanya yaitu 21% keputusan nasabah mengambil pembiayaan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, citra perusahaan, keputusan menabung.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 12 |
| C. Batasan Masalah | 12 |
| D. Rumusan Masalah | 13 |
| E. Tujuan Penelitian 13 | |
| F. Manfaat Penelitian | 13 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORITIS..... | 15 |
| A. Kualitas Pelayanan | 15 |
| B. Kualitas Produk | 17 |
| C. Citra Perusahaan | 21 |
| D. Loyalitas Nasabah Dalam Menabung..... | 23 |
| E. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam..... | 25 |
| F. Loyalitas Dalam Pandangan Islam..... | 27 |
| G. Ciri-ciri Loyalitas | 28 |
| H. Regresi Linier Berganda..... | 28 |
| I. Penelitian Terdahulu | 39 |
| J. Kerangka Teoritis | 32 |
| K. Hipotesis Penelitian | 34 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 37 |
| A. Jenis dan Sifat Penelitian..... | 37 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian 37 | |
| C. Jenis dan Sumber Data..... | 38 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 38 |
| E. Variabel Penelitian 39 | |
| F. Definisi Operasional..... | 39 |
| G. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data | 41 |
| a. Metode Observasi..... | 42 |
| b. Metode Kuesioner | 42 |
| c. Metode Dokumentasi | 43 |
| H. Teknik Analisis Data | 43 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 44 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 44 |
| 1. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. | 4 |

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 2. | PT. Bank Muamalat KC Medan Balai Kota | 44 |
| 3. | Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk | 46 |
| 4. | Hasil Analisis Data | 46 |
| | 1.1. Uji Validitas | 46 |
| | 1.2. Uji Rreliabilitas..... | 48 |
| | 1.3. Uji Asumsi Klasik..... | 48 |
| | 1.4. Uji Nomalitas | 49 |
| | 1.5. Pengujian Heteroskedastissitas | 50 |
| | 1.6. Pengujian Autokorelasi..... | 51 |
| | 1.7. Analisis Regresi Linear Berganda | 53 |
| | 1.8. Pengujian hipotesis | 53 |
| | 1.9. Koefiensial Determinasi..... | 55 |
| B. | Pembahasan | 57 |
| | a. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Keputusan Menabung di Bank Muamalat KC Medan Balai Kota | 57 |
| | b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Keputusan Menabung di Bank Muamalat KC Medan Balai Kota | 59 |
| | c. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Keputusan Menabung Di Bank Muamalat KC Medan Balai Kota | 61 |
| | d. Pengaruh Secara Simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Bank Muamalat KC Medan Balai Kota | 62 |
| BAB V PENUTUP | | |
| | A. Kesimpulan | 65 |
| | B. Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 67 |
| LAMPIRAN | | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia..... | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 31 |
| Tabel 2.2 Pengujian Validitas | 45 |
| Tabel 2.3. Hasil Pengujian Reliabilitas | 46 |
| Tabel 2.4 Uji Normalitas | 47 |
| Tabel 2.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 50 |
| Tabel 2.6 Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) | 52 |
| Tabel 2.7 Dependent Variable..... | 52 |
| Tabel 2.8 Uji F ANOVA | 53 |
| Tabel 2.9 Koefisien Determinasi..... | 54 |
| Tabel 2.10 Ringkasan Hasil Analisis Regresi | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------|----|
| Gambar 1.1 | 35 |
| Gambar 2.1 | 48 |
| Gambar 2.2 | 49 |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lembar Pengesahan

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Medan BalaiKota)" an. Nuraisyah Syarifah, NIM 0503182114 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 15 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Islam.

Medan, 06 Maret 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Ekonomi Islam UINSU

Ketua

Dr. Kamila, SE, Ak, M.Si
NIDN. 2023107901

Sekretaris

Muhammad Syahbudi, MA
NIDN. 2013048403

Anggota

1. Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani
NIDN. 2018129001

2. Muhammad Syahbudi, MA
NIDN. 2013048403

3. Dr. Muhammad Arif
NIDN. 2112018501

4. Juliana Nasution, M.E.I
NIDN. 2020079201

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara

Dr. Muhammad Arif, M.Ag
NIDN. 2112018501

Lembar Persetujuan

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENABUNG (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
MEDAN BALAI KOTA)”**

Oleh :

NURAI SYAH SYARIFAH

NIM. 0503182114

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 31 Januari 2022

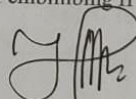
Pembimbing I



Dr. Muhammad Arif, MA

NIP. 19680705 200604 1 001

Pembimbing II

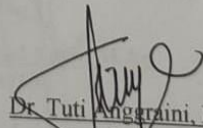


Juliana Nasution, M.E

NIP. 1992072019032023

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggraini, M.A

NIDN. 2031057701

Lembar Surat Pernyataan Asli

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nuraisyah Syarifah
NIM : 0503182114
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 15 April 2000
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Jl. Pelaksanaan baru gg. muslim

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "*Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung (studi kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota*" adalah asli hasil karya saya sendiri, kecuali hasil kutipan-kutipan didalamnya telah disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat, saya bersedia menerima konsekuensinya apabila pernyataan ini tidak benar.

Medan, 30 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan



NIM. 0503182114

CURRICULUM VITAE

Nama : Nuraisyah Syarifah
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 15 April 2000
Umur : 22 Tahun
Nim : 0503182114
Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Uin Sumatera Utara
No. Telp.Fakultas/Universitas : (061)6615683-
6622925
Alamat Rumah : Jl.pelaksanaan baru
G.G muslim :
No. Hp/Wa : 081396880940
Alamat Email : nuraisyahsyari@gmail.com
Latar Belakang Pendidikan :
SD : SDS Tunas Harapan Medan
SMP : SMPN 27 Medan
SMA : SMKN 8 Medan
Nama Orang Tua :
Ayah : Syamsul Rizal Hasibuan
Pekerjaan : pegawai swasta
Penghasilan Ayah/Bulan : Rp 3.000.000
Ibu : Dra.Hj. Yusni Siregar, M.Pd
Pekerjaan : PNS
Penghasilan Ibu/Bulan : Rp.3000.000

Medan, 31 Januari 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
Nuraisyah Syarifah
0503182114