

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN PRODUK TABUNGAN IB HAJI DAN UMRAH PT
BANK MUAMALAT
KC MATARAM NUSA TENGGARA BARAT**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Strata Satu
pada Program Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Mar'atun Shalehah

NPM : 2014073016

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

NOTA DINAS

Lamp. : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 12 Mei 2018

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **MAR'ATUN SALEHAH**

NPM : 20140730166

Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN IB HAJI DAN UMRAH PADA PT BANK MUAMALAT KC MATARAM NUSA TENGGARA BARAT**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi Syariah Konsenterasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing



(Aqidah Asri Suwarsi, S.EI M.EI)

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DALAM MENGUNAKAN PRODUK TABUNGAN IB HAJI DAN UMRAH PADA PT BANK MUAMALAT KC MATARAM NUSA TENGGARA BARAT

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **MAR'ATUN SALEHAH**

NPM : 20140730166

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Muamalat Konsenterasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada 4 April 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

Sidang Dewan Munaqasyah Skripsi

Ketua Sidang : Dyah Pikanthi, M.M.

Pembimbing : Aqidah Asri Suwarsi, S.EI M.EI

Prguji : Muhammad Syifa Amin Widigdo, S.Ag.Ph.D.

Yogyakarta, 23 Mei 2018

Fakultas Agama Islam



Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag.

NIK. 19680212199202 113 016

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **MAR'ATUN SALEHAH**
NPM : 20140730166
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN IB HAJI DAN UMRAH PADA PT BANK MUAMALAT KC MATARAM NUSA TENGGARA BARAT**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 23 Mei 2018

Yang membuat pernyataan



MAR'ATUN SALEHAH

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali yang penulis hadapi baik halangan maupun rintangan. Namun, penulis bersyukur bahwasanya banyak pihak yang memberikan doa, saran, dorongan serta motivasi yang luar biasa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Atas segala bantuan baik moril maupun materil yang besar penulis sudah sepantasnya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT tiada tempat memanjatkan doa selain Dia, dan saya yakin semua atas rahmat dan karunianya sehingga saya bisa pada titik ini.
2. Kedua orang tua tercinta Ayah H. Sulhan dan Ibu Johariah yang setiap sujudnya selalu menghaturkan do'a kepada penulis, penulis tidak akan mampu menyelesaikan studi ini dengan baik tanpa do'a tulus dan khusuk dari kalian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmatnya kepada Ayah dan Ibu supaya bisa mendampingi sampai sukses kelak.
3. Dosen pembimbing skripsi saya Ibu Aqidah Asri Swarsi, S.E.I, M.SI, penulis haturkan banyak terimakasih karena selalu membimbing, mengajar, serta menuntun dengan sangat amat sabar tanpa beliau penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kakak-kakak tersayang Ahmad Faraji dan Zurriyatun Shalihah yang selalu memberikan getaran positif dan menjadi panutan bagi penulis. Terimakasih banyak kepada kedua kakak yang hebat tanpa kalian penulis akan mudah menyerah menghadapi segala masalah dan cobaan yang dihadapi.
5. Sepupu-sepupu tersayang “ Dwitirta Mayasari, Qurratul Abiyani, Zuhratul Hijjah, Fitriati, dan Wahyu Suryani” penulis haturkan terimakasih banyak telah menjadi keluarga yang sangat amat luar biasa, tidak pernah berhenti memberikan semangat dan motivasi dikala penulis *down* kalian selalu ada disaat susah maupun senang.
6. Sahabat Bijanjari Wanasaba Jogja “Fakih, Ratih, Bancek, Mutia, Afrida, Ading, Ulfa, Dwi, Iling, Amak Ochet, dan Babas” terima kasih sudah menjadi

keluarga kecil di Jogja yang selalu mendukung, selalu ajak *hangout* ketika stres melanda, dan selalu memberikan motivasi serta semangat.

7. Sahabat Semeton Aikmel Jogja yang tidak bisa saya sebut satu persatu, sudah menjadi tempat mengeluh terbaikku yang selalu ada cara mengembalikan mood. Terimakasih kalian *love you so much*.
8. Sahabat kontrakan “Silvi dan Titik” yang sudah menjadi keluarga kedua yang paling banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terlalu banyak jasa kalian penulis tidak bisa menyebutkan satu-persatu ucapan terimakasihpun tak sebanding dengan jasa. Penulis berharap kalian bisa melewati skripsi juga dengan lancar dan mudah.
9. Sahabat seperjuangan “Baiq Lita, Baiq Rara, Hanyfa, Indah dan Riza Ratna” terimakasih sudah menjadi bagian dari hidup selama dirantau yang turut juga mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Team penasehat yang baik “Tyna Widiatul Lestari dan Novi Dian Juniarti” yang selalu memberikan nasehat tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat “ Dian Budiarni, Rizziani, Komala, Istiqomah, Baiq Lina, dan Jojo” selalu menanyakan perkembangan skripsi hingga pada saatnya terselesaikan.
12. Teman-teman KKN UMY 178 desa , Magelang. Terima kasih atas perkenalan singkat selama satu bulan namun meninggalkan kenangan yang mendalam dan sampai saat ini masih saling menyemangati, semoga silaturahmi kita tetap terjaga.
13. Teman-teman EPI D 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih sudah menjadi teman-teman tergekil, terkocak, tergejala, dan tentunya tersolit.
14. Terima kasih kepada teman-teman angkatan 2014 sudah menjadi teman yang baik selama studi, semoga kalian sukses dalam studi hingga penyusunan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sangat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan penulis, oleh karena itu kritik dan saran sangat

diharapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, saya haturkan terimakasih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillahirrabil'alamin puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, inayah serta hidayahnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan IB Haji dan Umrah PT Bank Muamalat KC Mataram Nusa Tenggara Barat”*** sesuai dengan yang direncanakan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi Syariah. Selama proses penulisan skripsi, tentu tidak sedikit pihak yang membantu dan mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ir. Gunawan Budianto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Maesyaroh, MA., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Hilman Latief, M.A., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Aqidah Asri Swarsi, S.El., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta kritik dari

segala masalah yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan.

6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis mendapatkan pola pikir yang lebih baik.
7. Seluruh karyawan program studi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kesabaran dan keramahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
8. Seluruh pihak yang belum tercantum namanya, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuannya dalam memudahkan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas seluruh kebaikan kalian. Aamiin.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memuji segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dan studi ini. Allah SWT dzat yang maha sempurna, penulis panjatkan puji syukur tiada tara.

Yogyakarta, 10 Mei 2018

Mar'atun Salehah

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
TRANSLITERASI.....	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	11
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Pengertian Bank Syariah	15
2. Manajemen Pemasaran Bank Syariah	16
3. Kualitas Produk	17
4. Kualitas Jasa/Layanan Perbankan	19
5. Citra Perusahaan (Reputasi).....	20
6. Definisi Kepercayaan	22
7. Definisi Ongkos Naik Haji (ONH)	24
8. Manfaat yang diperoleh nasabah dari Tabungan Haji Perbankan.....	24
B. Kerangka Berfikir	27
C. Hipotesis	28
BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Metode Penentuan Sampel	31

1. Populasi	31
2. Sampel.....	32
C. Metode Pengumpulan Data	33
1. Kuesioner (Angket).....	33
2. Riset Kepustakaan.....	34
D. Operasional Variabel Penelitian.....	34
a. Variabel bebas (Independent Variable).....	35
b. Variabel terikat (Dependent Variable).....	35
E. Teori Keabsahan Data	36
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
F. Metode Analisis Data	37
1. Uji Asumsi Klasik.....	37
2. Analisis Model Regresi Berganda.....	40
3. Uji Koefisien Determinasi	41
4. Uji Hipotesis	41
BAB IV	44
HASIL DAN PENELITIAN.....	44
A. Profil Bank Muamalat	44
1. Sejarah Bank Muamalat	44
2. Visi dan Misi Bank Muamalat	46
3. Tabungan Haji Bank Muamalat	47
4. Gambaran Umum Responden	49
B. Hasil Uji Keabsahan Data	54
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
C. Analisis Data	60
1. Uji Asumsi Klasik	60
2. Uji Regresi Linier Berganda	65
3. Uji Koefisien Determinasi	68
4. Uji Hipotesis	69
BAB V.....	76
KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
1. Kepada Bank Muamalat.....	77
2. Kepada Peneliti	77
3. Kepada Nasabah.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.2 : Variabel Indikator	34
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 : Kelompok Usia	50
Tabel 4.3 : Kelompok Pekerjaan	51
Tabel 4.4 : Kelompok Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.5 : Kelompok Penghasilan Rata-rata.....	53
Tabel 4.6 : Validitas Kualitas Produk	55
Tabel 4.7 : Validitas Kualitas Layanan	56
Tabel 4.8 : Validitas Citra Perusahaan	57
Tabel 4.9 : Validitas Kepercayaan Nasabah	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Reliabilitas Kualitas Produk.....	55
Gambar 4.2 : Reliabilitas Kualitas Layanan	56
Gambar 4.3 : Reliabilitas Citra Perusahaan	58
Gambar 4.4 : Reliabilitas Kepercayaan Nasabah.....	59
Gambar 4.5 : Uji Linearitas Kualitas Produk.....	60
Gambar 4.6 : Uji Linearitas Kualitas Layanan.....	60
Gambar 4.7 : Uji Linearitas Citra Perusahaan	61
Gambar 4.8 : Uji Normalitas	63
Gambar 4.9 : Uji Multikoleniaritas	64
Gambar 4.10 : Uji Heterokedastisitas	65
Gambar 4.11 : Uji Linier Berganda.....	65
Gambar 4.12 : Uji Determinasi	68
Gambar 4.6 : Uji F	69
Gambar 4.6 : Uji T	70

Abstrak

Penelitian ini bertujuan supaya dapat mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji. Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Muamalat yang menggunakan tabungan haji. Peneliti menggunakan angket/kuesioner dalam mengumpulkan informasi dari responden/nasabah, sedangkan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 100 responden/nasabah kemudian untuk tehnik pengambilan sampel menggunakan *Random Sampling*. Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode analisis berganda.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan tabungan haji secara simultan. Namun secara parsial kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan tabungan haji. Kesimpulan pada penelitian ini variabel yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan tabungan haji yaitu variabel citra perusahaan dengan nilai sebesar 0,295, atau 29,5% dan nilai yang paling kecil pengaruhnya yaitu kualitas layanan dengan nilai sebesar 0,05 atau 5%, sedangkan varabel kualitas produk nilainya sebesar 0,010 atau 10%.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, citra perusahaan, kepercayaan nasabah dalam menggunakan tabungan haji.

Abstract

This study aims to analyze the impact of product quality, service quality, and corporate image to customer trust in using savings products. The Sample of the research is Bank Muamalat customers who use hajj savings. Researchers used questionnaires in collecting information of respondents/customers, while the number of samples has amounted to 100 respondents/customers and then for sampling technique using Random Sampling. The research method used is multiple analysis.

The results of this study indicate that product quality, service quality, and corporate image have an impact on customers trust in the using of hajj savings simultaneously. But partially the service quality has no effect on customer trust in using hajj savings. The conclusion of this study is the significant impact of variables on customers trust in using the hajj savings are corporate image variables with a value of 0.295, or 29.5% and the smallest impact value is the service quality with a value of 0.05 or 5%, while the variable product quality value is accounted to 0,010 or 10%.

Keywords: *product quality, service quality, corporate image, customer trust in using haj savings.*

TRANSLITERASI

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan Skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>B</i>	-
ت	Tā	<i>T</i>	-
ث	Sā	<i>ṣ</i>	s (dengan titik diatas)
ج	Jīm	<i>J</i>	-
ح	Hā	<i>ḥ</i>	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	<i>Kh</i>	-
د	Dāl	<i>D</i>	-
ذ	Zāl	<i>Ẓ</i>	z (dengan titik diatas)
ر	Rā'	<i>R</i>	-
ز	Zā'	<i>Z</i>	-
س	Sīn	<i>S</i>	-
ش	Syīn	<i>Sy</i>	-
ص	Sād	<i>.s</i>	s (dengan titik dibawah)
ض	Dād	<i>.d</i>	d (dengan titik dibawah)
ط	Tā'	<i>.t</i>	t (dengan titik dibawah)
ظ	Zā'	<i>.z</i>	z (dengan titik dibawah)
ع	'Aīn	'	koma terbalik ke atas
غ	Gaīn	<i>G</i>	-
ف	Fā'	<i>F</i>	-
ق	Qāf	<i>Q</i>	-
ك	Kāf	<i>K</i>	-
ل	Lām	<i>L</i>	-
م	Mīm	<i>M</i>	-
ن	Nūn	<i>N</i>	-
و	Wāwu	<i>W</i>	-
ه	Hā'	<i>H</i>	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	<i>Y</i>	-

2. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	' <i>iddah</i>

3. Ta' Marbūṭah Di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' marbūṭah* diikuti dengan kata sandang "*al*" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bila *ta' marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-ḥiṭr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

_____	<i>fathah</i>	Ditulis	A
_____	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
_____	<i>.dammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	<i>Faṭḥah + alif</i> جا هلية	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyah</i>
2.	<i>Faṭḥah + ya' mati</i> تنسى	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Tansā</i>
3.	<i>Kasrah + ya' mati</i> كريم	Ditulis Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4.	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	Ditulis Ditulis	<i>Ū</i> <i>Furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1.	<i>Faṭḥah</i> + <i>ya'</i> mati بينكم	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2.	<i>Faṭḥah</i> + <i>wawu</i> mati قول	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لِئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang *Alif* + *Lam*

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنِ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسِ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْسِ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Zawi al-furūḍ</i>
أَهْلِ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>