

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG
PEMBANTU TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana

Ekonomi (SE)



Oleh :

ILHAM FANANI

9342.094.19

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG
PEMBANTU TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana

Oleh

Ilham Fanani

9342.094.19

**PROGAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG
PEMBANTU TULUNGAGUNG**

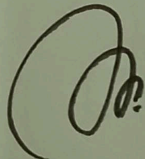
Oleh :

ILHAM FANANI

9342.094.19

Disetujui oleh :

Pembimbing I



(Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM)
NIP. 19740528 2003122001

Pembimbing II



(Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA)
NIP. 19930219 2019031007

NOTA DINAS

Kediri, 20 Februari 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

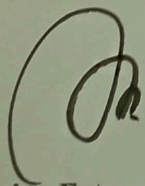
Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Ilham Fanani
NIM : 9342.094.19
Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Terhadap
Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat
Cabang Pembantu Tulungagung

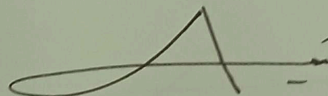
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2024 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



(Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM)
NIP. 19740528 2003122001



(Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA)
NIP. 19930219 2019031007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 20 Februari 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

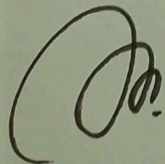
Nama : Ilham Fanani
NIM : 9342.094.19
Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Terhadap
Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat
Cabang Pembantu Tulungagung

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2024 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



(Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM)
NIP. 19740528 2003122001



(Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA)
NIP. 19930219 2019031007

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG
PEMBANTU TULUNGAGUNG

ILHAM FANANI

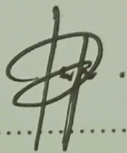
9342.094.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal

Tim Penguji

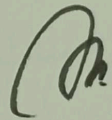
1. Penguji Utama

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006


(.....)

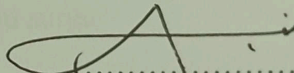
2. Penguji 1

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 2003122001


(.....)

3. Penguji 2

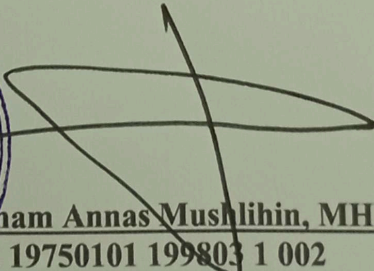
Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA
NIP. 19930219 2019031007


(.....)

Kediri, 20 Februari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri




Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri

(Q.S Ar-Ra'd: 11)

وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga

(HR Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, saya ingin mengucapkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Saya juga ingin menyampaikan terima kasih atas dukungan serta doa yang tak henti-hentinya dari orang-orang tercinta yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, tulisan sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Prasetyo dan Ibu Yayuk Fina Rahayu, serta Pakde dan Bude saya, Bapak Kuntadi dan Ibu Tutik Khasanah. Terima kasih atas doa, kesabaran, motivasi, dan dukungan yang mereka berikan, menjadi sumber utama penyemangat dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini.
2. Kepada dosen pembimbing saya, Bu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM sebagai Dosen Pembimbing I, dan Bapak Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA sebagai Pembimbing II. Terima kasih atas bimbingan dan arahan masukan yang telah diberikan, yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk saudara-saudara saya yang memberikan dukungan dan motivasi, terima kasih atas dorongan yang diberikan yang menjadi pendorong semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada almamater tercinta, IAIN Kediri, dan teman-teman seperjuangan di angkatan 2019 Program Studi Perbankan Syariah. Terima kasih atas bantuan, saran, dan dukungan yang senantiasa diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

ILHAM FANANI, 2024. Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Terhadap Keputusan Menabung Nasabah di Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung. Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing I Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. Dan Dosen Pembimbing II Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA

Kata Kunci : Kepercayaan, Persepsi, Keputusan Menabung

Kepercayaan dalam konteks pemasaran didefinisikan sebagai sebuah keyakinan konsumen adalah bahwa mereka akan memperoleh manfaat yang diinginkan melalui penggunaan produk khusus daripada produk pesaing yang tersedia di pasar. Melalui penggunaan produk yang dipilih tersebut konsumen yakin bahwa ia dapat mengandalkan produk tersebut dalam memberikan manfaat serta solusi yang diharapkan. persepsi yakni prosesnya individu dalam melakukan pemilihan, pengorganisasian, serta penginterpretasian berbagai informasi yang diterima guna membentuk gambaran yang mempunyai makna. keputusan menabung ialah bagian integral dari perilakunya konsumen. Perilakunya konsumen melibatkan tindakannya individu dalam memilih produk dan jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang terjadi sebelum dan setelah tindakan tersebut dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kondisi Kepercayaan nasabah, persepsi nasabah, keputusan menabung nasabah, pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menabung, persepsi terhadap keputusan menabung, kepercayaan dan persepsi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung.

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif dan memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 21 untuk melakukan analisis korelasi dan regresi linier berganda. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sample*. Populasi penelitian ini terdiri dari jumlah nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung, dengan jumlah sampel sebanyak 275 nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah dapat dikategorikan sebagai sedang, sementara persepsi nasabah berada pada kategori rendah, dan keputusan menabung berada pada kategori sedang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan menabung, begitu pula dengan persepsi. Selain itu, kepercayaan dan persepsi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung, dengan kontribusi sebesar 36,4%.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan kekuatan dan kesehatan yang diberikan-Nya. Shalawat dan salam juga penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ajaran Islam sebagai pedoman hidup di dunia dan penuntun menuju keselamatan di akhirat. Penulis bersyukur dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Terhadap Keputusan Menabung Nasabah di Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung."

Dalam perjalanan penyelesaian skripsi, penulis mengakui adanya sedikit hambatan dan rintangan, baik dalam pengumpulan data maupun dalam proses penyusunan. Namun, berkat bantuan dan dukungan dari semua pihak, skripsi ini berhasil diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Terutama, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., sebagai rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslihin, M.HI., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Sulistyowati S. HI, M.E.I., sebagai ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM sebagai Dosen pembimbing I dan Bapak Abdul Rosyid, S.Fil.I., MA sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri.
6. Serta kepada semua teman-teman seperjuangan dan pihak lain yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, memberikan motivasi, masukan, dan doa terbaik.

Peneliti mengakui bahwa skripsi ini tidak dapat mencapai tingkat kesempurnaan, karena kesempurnaan hanya dimiliki oleh Allah SWT. Oleh

karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas skripsi ini. Penulis berharap bahwa tulisan ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Kediri, 02 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Hipotesis.....	12
F. Ruang Lingkup atau Keterbatasan Penelitian	13
G. Penelitian Terdahulu	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Kepercayaan	18
1. Pengertian Kepercayaan	18
2. Kepercayaan Menurut Perpektif Islam.....	18
3. Faktor-Faktor Kepercayaan	18
B. Persepsi	20

1. Pengertian Persepsi	20
2. Faktor-faktor Persepsi	20
C. Produk Penghimpunan Bank Syariah	21
D. Keputusan Pembelian	24
1. Pengertian keputusan pembelian.....	24
2. Faktor keputusan pembelian	25
3. Keputusan Pembelian Menurut Perspektif Islam.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian.....	29
B. Populasi Dan Sampel	30
C. Teknik pengumpulan data	32
D. Definisi operasional	33
E. Instrumen penelitian	34
F. Teknik analisis data	35
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
2. Uji Asumsi Klasik	36
3. Uji Regresi Linier Berganda	39
4. Uji Hipotesis	39
5. Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung	42
1. Sejarah Umum Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung	42
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung ..	45
3. Produk Layanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung	46

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung	47
B. Karakteristik Responden	48
1. Jenis Kelamin Responden.....	48
2. Usia Responden	48
C. Deskripsi Variabel	49
1. Variabel Kepercayaan	50
2. Variabel Persepsi.....	51
3. Variabel Keputusan Menabung	52
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	53
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	53
E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	57
1. Uji validitas.....	57
2. Uji Reliabilitas	58
F. Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas.....	59
2. Uji Multikolinearitas	60
3. Uji Heterokedasitas	61
4. Uji Autokorelasi.....	62
G. Uji Regresi Linier Berganda	64
H. Uji Hipotesis.....	65
1. Uji T	65
2. Uji F.....	66
I. Koefisien Determinasi	68
BAB V PEMBAHASAN	69

A. Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung.....	69
B. Persepsi Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung .	70
C. Keputusan Menabung Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung.....	71
D. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah	72
E. Pengaruh persepsi Terhadap Keputusan Menabung Nasabah	73
F. Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Terhadap Keputusan Menabung Nasabah.....	74
BAB VI PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Produk Tabungan Bank Syariah Di Tulungagung Tahun 2022	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung 2020-2022.....	6
Tabel 1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menabung di Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung	7
Tabel 1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah.....	8
Tabel 1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah	9
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%	30
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	34
Tabel 4.1 Produk Penghimpunan Dana.....	46
Tabel 4.2 Produk Pembiayaan	47
Tabel 4.3 Produk Jasa	47
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.5 Usia Responden	49
Tabel 4.6 Kepercayaan	50
Tabel 4.7 Persepsi	51
Tabel 4.8 Keputusan Menabung	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.10 Kategorisasi Kepercayaan Nasabah.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	54
Tabel 4.12 Kategorisasi persepsi Nasabah	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	55
Tabel 4.14 Kategorisasi persepsi Nasabah	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedasitas	62

Tabel 4.20 Hasil Uji Autokorelasi	63
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.22 Hasil Uji T.....	66
Tabel 4.23 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.24 Hasil uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Pembantu Kabupaten Tulungagung	47
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Uji Validitas	83
Lampiran II : Uji Reliabilitas	86
Lampiran III : Tabel Durbin Watson	87
Lampiran IV : Tabel Uji T	88
Lampiran V : Tabel Uji F.....	89
Lampiran VI : Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran VII : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	100