

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN REPUTASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA
BANK SYARIAH INDONESIA**

**(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DKI
Jakarta)**

**BUSTOMI
1701618044**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND REPUTATION ON
CUSTOMER DECISIONS TO USE BANK SYARIAH INDONESIA
SERVICES***

(Case Study on Bank Syariah Indonesia Customers in DKI Jakarta)

BUSTOMI

1701618044



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***The thesis was prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Education degree at the Faculty of Economics, Jakarta State University***

ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2023

ABSTRAK

BUSTOMI. 1701618044. Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DKI Jakarta). Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan reputasi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia yang berada di DKI Jakarta. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah nasabah Bank Syariah Indonesia di DKI Jakarta. Sampel penelitian ini berjumlah 272 orang responden ditentukan dengan rumus tabel Isaac dan Michael karena jumlah populasi tidak diketahui. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara parsial kualitas produk dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Kata kunci: kualitas produk, reputasi, keputusan nasabah

ABSTRACT

BUSTOMI. 1701618044. *The Effect of Product Quality and Reputation on Customer Decisions to Use Bank Syariah Indonesia Services (Case Study on Bank Syariah Indonesia Customers in DKI Jakarta)*. Thesis. Jakarta. Study Program of Economic Education. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2023.

This study aims to determine the effect of product quality and reputation on customer decisions to use the services of Bank Syariah Indonesia located in DKI Jakarta. The research method used is a survey method with a quantitative approach. The population in this study is customers of Bank Syariah Indonesia in DKI Jakarta. The sample of this study amounted to 272 respondents determined by the formula of the Isaac and Michael table because the population number is unknown. Data collection techniques using questionnaires. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study show that, partially, product quality and reputation have a positive and significant influence on customer decisions.

Keywords: *product quality, reputation, customer decision*

Lembar Pengesahan Skripsi


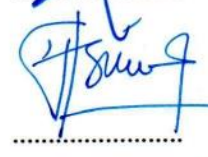

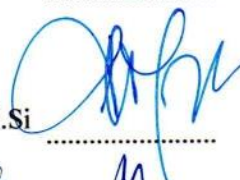

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Saparuddin M, SE, M.Si NIP. 197701152005011001 (Ketua Penguji)		5/09/2023
2	Prof. Dr. Siti Nurjanah, S.E., M.Si. NIP. 197201141998022001 (Penguji 1)		1/09/2023
3	Aditya Pratama, S.Pd., M.Pd NIP. 198903242019031009 (Penguji 2)		1/09/2023
4	Prof. Dr. Harya Kuncara Wiralaga, M.Si NIP. 197002072008121001 (Pembimbing 1)		4/09/2023
5	Siti Fatimah Zahra, S.E.I., M.E NIP. 199108182019032019 (Pembimbing 2)		11/09/2023

Nama : Bustomi
No. Registrasi : 1701618044
Program Studi : S1 Pendidikan Ekonomi
Tanggal Lulus : 20 Juli 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas tercantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini peneliti buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Bustomi

No.Reg. 1701618044



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bustomi
NIM : 1701618044
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Ekonomi
Alamat email : bustomi0225@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN REPUTASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DKI Jakarta)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2023

Penulis

(Bustomi)

LEMBAR PERSEMBAHAN

*“Wahai orang-orang yang beriman! Jika kamu menolong agama Allah, niscaya
Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu”*

(QS. Muhammad: 7)

(Itulah) janji Allah. Allah tidak akan menyalahi janji-Nya...

(QS. Ar-Rum: 6)

Alhamdulillah rabbil ‘aalamin...

Laa Haula Wa Laa Quwwata Illa Billah, Tiada daya upaya dan tidak ada kekuatan kecuali atas izin Allah Ta’ala. Maha Baik Allah yang telah memudahkan langkah saya dalam menuntaskan tugas akhir ini. Salah satu sahabat saya pernah mengingatkan 2 ayat tadi, yakni QS. Muhammad: 7 dan QS. Ar-Rum: 6.

Ketakutan dan kekhawatiran terkadang sering menghampiri diri, tapi Alhamdulillah saya diingatkan bahwa Allah pasti akan menolong hambaNya, dan janji-Nya itu adalah pasti. Terimakasih sahabat sudah mengingatkan saya.

Semoga Allah selalu menjaga dirimu.

Skripsi ini dipersembahkan juga untuk kedua orang tua, dosen, para sahabat, dan teman-teman baik yang selama ini membantu dan mendoakan saya. Terimakasih untuk setiap pembelajarannya. Terimakasih telah menjadi bagian dari kisah perjalanan di kampus ini. Semoga Allah pertemukan kita di jalan kebaikan lainnya, dan semoga Allah pertemukan kita di taman surga-Nya kelak

Aamiin yaa Rabbal ‘aalamiin...

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DKI Jakarta)”*.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Pendidikan, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penyelesaian skripsi ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
2. Prof. Dr. Sri Indah Nikensari, SE., M.SE selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
3. Prof. Dr. Harya Kuncara Wiralaga, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan memberikan saran selama penyusunan proposal penelitian ini;
4. Siti Fatimah Zahra, S.E.I., M.E selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing dan memberikan saran selama penyusunan proposal penelitian ini;
5. Seluruh jajaran dosen Fakultas Ekonomi yang selama masa perkuliahan telah memberikan banyak ilmu bermanfaat;
6. Orang tua dan anggota keluarga lainnya yang selalu senantiasa menemani, mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti;
7. Hajar Imtihani, sahabat yang saling tanya progres, memberi motivasi dan semangat agar selalu mengerjakan skripsi. Dia yang mengingatkan “Apapun takdir Allah pasti baik, pasti ada kemudahan, pasti dibantuin”;

8. Fadhil Firmansyah, M. Firdaus Feviandarsyah, Arif Satrio Pamungkas, dan Annisa Fitri Anugrah Sari yang senantiasa membantu dan mendukung dalam kepenulisan skripsi ini;
9. BPH Penjelajah Samudera Hajar, Widya, Anna, Nisa, Pier, Bayu, Jeje, Raihan, Tsani, Galih, Sahab, Rani, Jihan, Agung dan Atus yang telah saling support untuk sama-sama menyelesaikan tugas akhir.
10. Kak Ipul, Kak Kukuh, Kak Aisyah, Kak Nuru, Kak Septy, dan Ka Afidah yang telah memfasilitasi untuk keperluan skripsi.
11. Seluruh teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2018, Keluarga BSO Al-Iqtishodi, Keluarga BSO KSEI, Keluarga LDK Salim UNJ Kabinet Penjelajah Samudera, Keluarga Qur'an Institute UNJ Kabinet Rasyid Generation, Bos Generation, Baadii Mufid, Sakinah Squad, Sahabat Taat, Keluarga Skripsi Itu Menyenangkan, dan Superteam Guidelight yang selalu memberikan dukungan dalam proses penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti membuka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi semua pihak.

Jakarta, 31 Juli 2023



Bustomi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Pendukung	9
2.1.1 <i>Theory of Planed Behaviour</i>	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	10
2.1.3 Keputusan Pembelian	13
2.1.4 Kualitas Produk	15
2.1.5 Reputasi	17

2.1.6 Bank Syariah	18
2.2 Hasil Penelitian Relevan	20
2.3 Kerangka Teori.....	24
2.4 Perumusan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.2 Pendekatan Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.4 Penyusunan Instrumen	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Data.....	39
4.1.1 Data responden berdasarkan domisili	39
4.1.2 Data responden berdasarkan jenis kelamin	40
4.1.3 Data responden berdasarkan usia	41
4.2 Hasil	42
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel.....	42
4.2.2 Uji Validitas dan Reabilitas	47
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	54
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi	56

4.3 Pembahasan.....	56
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan Nasabah (Y)....	56
4.3.2 Pengaruh Reputasi (X2) Terhadap Keputusan Nasabah (Y).....	58
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Implikasi.....	60
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.4 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 The State of the Global Islamic Economy Report 2022.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4. 1 Diagram responden berdasarkan domisili.....	40
Gambar 4. 2 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin.....	41
Gambar 4. 3 Diagram responden berdasarkan usia.....	42
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Isaac dan Michael	30
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan domisili	39
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan jenis kelamin	40
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan usia	41
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Nasabah	45
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56