

**ANALISIS PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, *CORPORATE*
IMAGE, SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN PRODUK TABUNGAN DI BANK MUAMALAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh

Andhira Nur Hasanah

41182933190001

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

2023 M / 1445 H

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, *CORPORATE*
IMAGE, SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN PRODUK TABUNGAN DI BANK MUAMALAT**

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program
Studi Perbankan Syariah**

Oleh

Andhira Nur Hasanah

41182933190001

Pembimbing



Isfandayani, S.S., M.Si.

NIDN. 0419107401

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

2023 M/ 1445 H

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

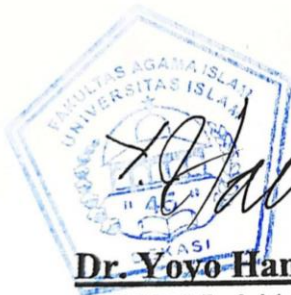
Skripsi berjudul: “Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, *Corporate Image*, *Service Quality* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di Bank Muamalat” telah diajukan dalam Sidang *Munaqasah* Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi pada tanggal 15 September 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Bekasi, 15 September 2023

Sidang *Munaqasah*

Dekan/ Ketua Merangkap Anggota

Ketua Program Studi/ Sekretaris
Merangkap Anggota



Dr. Yoyo Hambali, M.A
NIDN. 0418047601

Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si
NIDN. 0418128801

Anggota

Isfandayani, S.S., M.Si
NIDN. 0419107401

Rizal Fahlevi, Lc., M.Si
NIDN. 0419018905

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andhira Nur Hasanah

NPM : 41182933190001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:”**Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Corporate Image, Service Quality Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di Bank Muamalat**” adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan plagiat dalam penyusunannya. Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata skripsi ini keseluruhan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bekasi, 15 September 2023



Andhira Nur Hasanah

41182933190001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Huruf Latin	Huruf Latin
ا	alif
ب	ba'
ت	ta'
ث	tsa
ج	jim
ح	ha'
خ	kha'
د	dal
ذ	dzal
ر	ra'
ز	za
س	s
ش	sh
ص	s
ض	d
ط	t
ظ	z
ع	'ain

غ	ghain
ف	fa'
ق	qaf
ك	kaf
ل	lam
م	mim
ن	nun
هـ	haa
و	wau
ي	ya'
ء	hamzah
لا	lam alif

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah, *corporate image*, *service quality* terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan di Bank Muamalat. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk tabungan Bank Muamalat yang berdomisili di Bekasi. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental Sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengujian dilakukan menggunakan program SPSS versi 22.

Penelitian ini menghasilkan uji simultan variabel literasi keuangan syariah, *corporate image*, *service quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Pada pengujian secara parsial hanya variabel *service quality* saja yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hal tersebut dikarenakan dalam dunia jasa keuangan, *service quality* dapat dirasakan langsung oleh nasabah, yang pada akhirnya akan berimbas pada keputusan nasabah menggunakan jasa atau produk bank.

Lalu uji parsial literasi keuangan syariah terhadap keputusan nasabah menghasilkan bahwa tidak adanya pengaruh terhadap keputusan nasabah. Hal ini disebabkan karena responden pada penelitian ini tidak memandang literasi keuangan syariah sebagai faktor utama dalam menentukan keputusan menabung di lembaga keuangan syariah khususnya Bank Muamalat. Sedangkan uji parsial *corporate image* menghasilkan bahwa tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah. *Coporate image* dari segi reputasi dan promosi yang diberikan ternyata tidak berpengaruh terhadap nasabah dalam pengambilan keputusan. Akan tetapi perusahaan harus tetap mempertahankan *corporate image* nya di pandangan masyarakat.

Kata Kunci: Literasi Keuangan Syariah, *Corporate Image*, *Service Quality*, Keputusan Penggunaan, Bank Muamalat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Islamic financial literacy, corporate image, service quality on customer decisions to use savings products at Bank Muamalat. The population in this study is customers who use Bank Muamalat savings products domiciled in Bekasi. Sampling using the accidental sampling method by determining the number of samples using the Lemeshow formula which produces a sample number of 100 respondents. The analytical tool used in this study was multiple linear regression. Testing was conducted using SPSS program version 22.

This study produced simultaneous tests of variables of Islamic financial literacy, corporate image, service quality together affect customer decisions. In partial testing, only service quality variables affect customer decisions. This is because in the world of financial services, service quality can be felt directly by customers, which in turn will have an impact on customer decisions to use the bank's services or products.

Then a partial test of Islamic financial literacy on customer decisions resulted in no influence on customer decisions. This is because respondents in this study do not view Islamic financial literacy as the main factor in determining saving decisions at Islamic financial institutions, especially Bank Muamalat. While the partial test of corporate image results in that there is no influence on customer decisions. Corporate image in terms of reputation, products and promotions provided apparently has no effect on customers in decision making. However, the company must still maintain its corporate image in the eyes of the public.

Keywords: *Sharia Financial Literacy, Corporate Image, Service Quality, Usage Decision, Bank Muamalat.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Corporate Image, Service Quality Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di Bank Muamalat**”. Shalawat beriring salam kita sanjungkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan para pengikutnya. Melalui penyusunan skripsi ini penulis sadar akan banyaknya kekurangan yang ditemukan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan bahkan kritik dari berbagai pihak yang dapat membangun kesadaran penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Perbankan Syariah.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada segenap pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, doa, maupun dorongan untuk penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tidak akan ada kelancaran dan kesuksesan dalam perkuliahan tanpa dukungan dari orang lain. Untuk itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya secara khusus kepada:

1. Bapak Dr. Hermanto, Drs., M.M.,Pd, Selaku Rektor Universitas Islam 45 Bekasi.

2. Bapak Dr. Yoyo Hambali, M.A, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Isfandayani, S.S., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus dosen pembimbing akademik yang selalu bersedia membimbing saya dengan sabar dan ikhlas serta selalu memberikan masukan yang baik sampai dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam 45 Bekasi yang selama ini telah memberikan banyak ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
8. Pimpinan Perpustakaan yang telah memberi fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.
9. Kepada kedua orang tua Bapak Tasril dan Ibu Siti Zainab yang telah memberikan segala dukungan baik moril maupun materi serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

10. Kepada kakak saya, Muhammad Zendra Pratama yang telah membiayai perkuliahan saya selama ini dan yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
11. Kepada sahabat-sahabatku: Afifah Ika Permata, Livia Zaviera Sigit, Tharisya Najla Salsabillah dan Ridzmah Fitriani yang selalu mendampingi dan mendukung penulis selama masa perkuliahan dan seterusnya.
12. Kepada Emy Syariah, Layli Hasna Lutfiyah, Ferda Yani Harahap, Nur Evita Bela dan Farida Aulia Rahma selaku teman yang selalu mendampingi dan mendukung penulis selama masa penulisan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Noviana, Mumpuni, Farida, Wihayatun, Jannah, Ainun, Nabila, Fajriah dan Eriko yang telah memberikan banyak kesan dan pengalaman bagi penulis dalam dunia perkuliahan.
14. Keluarga besar Forum Ekonomi Syariah (FOREKS) yang telah menjadi teman belajar selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penelitian yang penulis lakukan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu diperlukan masukan yang bersifat membangun guna menyempurnakan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, Aamiin.

Bekasi, 15 September 2023

Penulis

Andhira Nur Hasanah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	15
1. Identifikasi Masalah.....	15
2. Batasan Masalah	15
3. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	17
E. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Kajian Teori.....	20
1. Keputusan Penggunaan	20
2. Literasi Keuangan Syariah.....	22
3. <i>Corporate Image</i>.....	27
4. <i>Service Quality</i>.....	29
5. Bank Syariah	33
B. Review Studi Terdahulu	38

C. Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	47
2. Sampel	47
C. Data dan Sumber Data	49
1. Data.....	49
2. Data Primer	49
3. Data Sekunder	50
D. Instrumen Penelitian.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data	55
1. Angket atau Kuesioner	55
2. Dokumentasi	57
F. Teknik Pengolahan Data	57
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
2. Uji Asumsi Klasik.....	59
3. Uji Regresi Linear Berganda	60
4. Pengujian Hipotesis.....	61
5. Redaksi Hipotesis	63
BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....	66
A. Bank Muamalat	66
B. Deskripsi Responden	75
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tabungan	77
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	79
D. Uji Asumsi Klasik.....	85
E. Regresi Linear Berganda	90
F. Analisis Pembahasan	93

BAB V PENUTUP..... 104
 5.1 Simpulan 104
 5.2 Saran.....105
DAFTAR PUSTAKA..... 107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Bank Syariah Tahun 2019-2022.....	3
Tabel 2.2 Review Terdahulu	39
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	56
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Jenis Tabungan	78
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Literasi Keuangan Syariah	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Corporate Image</i>	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i>	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabel Literasi Keuangan Syariah	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabel <i>Corporate Image</i>	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabel <i>Service Quality</i>	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabel Keputusan.....	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4.187 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	90
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (F)	90
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (T)	92
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Ke-1.....	93
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Ke-2.....	96
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis Ke-3.....	99
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis Ke-4.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Aset Bank Syariah	4
Gambar 1.2 Jumlah BUS berdasarkan Modal Inti	5
Gambar 1.3 Indeks Literasi Keuangan Syariah	7
Gambar 4.5 Grafik Normal Probability Plot.....	87
Gambar 4.6 Hasil Uji Heterosdastisitas.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Bank Muamalat	xvii
A. Sejarah Bank Muamalat	xviii
B. Visi dan Misi Bank Muamalat	xix
C. Logo dan Makna Logo Bank Muamalat.....	xix
D. Produk-Produk Bank Muamalat.....	xxi
Lampiran II Kuesioner Penelitian	xxiv