

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang Saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah Saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat dalam skripsi ini telah Saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, Saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang Saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 06 Juli 2023

Rahayu Pramudita  
NIM. 191420034

## ABSTRAK

**Nama: Rahayu Pramudita, NIM: 191420034, Judul Skripsi: Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah di Kota Rangkasbitung**

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Kota Rangkasbitung. Kota Rangkasbitung memiliki dua bank syariah diantaranya yaitu Bank Syariah Indonesia dan Bank Jabar Banten (BJB Syariah), penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh strategi pemasaran, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah menabung. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada nasabah, adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *convenience sampling* dengan rumus *lameshow*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda dengan data yang diolah menggunakan *software* SPSS versi 20.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Begitu pula dengan hasil uji simultan menyatakan bahwa strategi pemasaran, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

**Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Citra perusahaan, Keputusan Menabung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

I. Jendral Sudirman, No. 30 Serang 42118 Telp (0254) 2003323  
Fax. (0254) 200022

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	<b>Dekan</b> Fakultas Ekonomi dan
Hal	: <b>Usulan Munaqasyah</b>	Bisnis Islam
	<b>a.n. Rahayu Pramudita</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>NIM. 191420034</b>	di –
		Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Rahayu Pramudita, NIM 191420034** dengan judul Skripsi "**Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah di Kota Rongkasbitung**", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

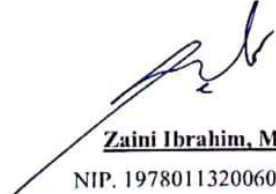
Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

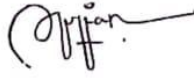
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 06 Juli 2023

Pembimbing 1

Pembimbing 2

  
**Zaini Ibrahim, M.Si**  
NIP. 197801132006041002

  
**Soliyah Wulandari, M. Sc**  
NIP. 198501022015032004

**PERSETUJUAN**

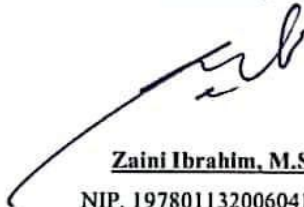
**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG  
PADA BANK SYARIAH DI KOTA RANGKASBITUNG**

Oleh

**Rahayu Pramudita**  
NIM. 191420034

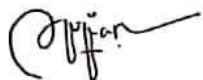
Menyetujui,

Pembimbing I



**Zaini Ibrahim, M.Si**  
NIP. 197801132006041002

Pembimbing II



**Soliyah Wulandari, M. Sc**  
NIP. 198501022015032004


Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M. Si**  
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah



**Henny Saraswati, M.M**  
NIP. 198511172019032013

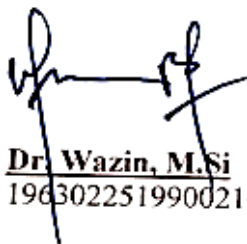
## PENGESAHAN

Skripsi an Rahayu Pramudita, NIM: 191420034 yang berjudul: "Pengaruh strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 27 Juli 2023.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (SI) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



**Dr. Wazin, M.Si**  
NIP. 196302251990021005

Sekretaris Merangkap Anggota,



**Denara Akmal, M.Acc**  
NIP. 199508042022032002

Anggota,

Penguji I,



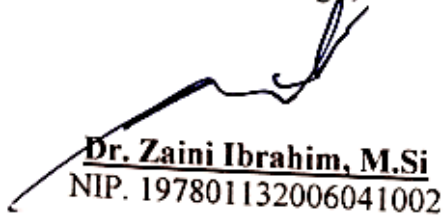
**Asti Aini, S.E., M.Ak**  
NIP. 198102192006042002

Penguji II,



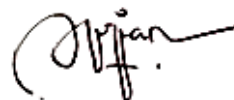
**Fitri Raya, M.Ek**  
NIP. 198808102019032010

Pembimbing I,



**Dr. Zaini Ibrahim, M.Si**  
NIP. 197801132006041002

Pembimbing II,



**Soliyah Wulandari, M. Sc**  
NIP. 198501022015032004

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan Saya kelancaran dalam menuntut ilmu, skripsi ini Saya persembahkan untuk kedua orang tua Saya yaitu Bapak Uci Sanusi dan Ibu Ichi Sukarsih yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung baik materi maupun moril, yang tanpa lelah menemani dan mengantar saya selama proses bimbingan skripsi. Tak lupa pula, skripsi ini Saya persembahkan untuk kakak-kakak saya tercinta, yaitu Gilang Ramadhan dan Aminah yang selalu mendukung, serta mendoakan adik bungsunya ini dalam menempuh pendidikan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada keluarga saya sebagai bukti pengorbanan mereka sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Berkat doa dan dukungan kalian, Saya Ucapkan Terimakasih.

*MOTTO*

يُسْرًا أَلْعُسْرِ مَعَ فَإِنَّ

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(QS. Asy-Syarh:5)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Rahayu Pramudita, lahir di Lebak anak kedua dari dua bersaudara, dari orang tua bernama, Bapak Uci Sanusi dan Ibu Ichi Sukarsih

Pendidikan yang telah ditempuh SDN 1 Bojongmanik di Jl. Bojongmanik, desa Bojongmanik, Kecamatan. Bojongmanik, Kabupaten Lebak, Banten (lulus Tahun 2013), SMPN 1 Bojongmanik di Jl. Bojongmanik, desa Bojongmanik, Kecamatan Bojongmanik, Kabupaten Lebak, Banten (lulus Tahun 2016), SMAN 1 Leuwidamar di Jl. Leuwidamar, desa Leuwidamar, Kecamatan Leuwidamar, Kabupaten Lebak, Banten (lulus Tahun 2019), kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi Bank Mini FEBI sebagai ketua Manajer Keuangan dan Likuiditas 2021.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Ungkapan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah di Kota Rangkasbitung”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini diantaranya:

1. Prof. Dr. Wawan Wahyuddin, MPd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Henny Saraswati, M.M., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Pimpinan kepala cabang Bank Syariah Indonesia dan BJB Syariah yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di bank tersebut
5. Dr. Zaini Ibrahim, M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
6. Soliyah Wulandari, M.Sc selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
7. Asti Aini, S.E. M.Ak, selaku dosen penguji I yang telah menyempatkan waktunya untuk hadir dalam sidang munaqosyah dan memberikan saran pada skripsi ini

8. Fitri Raya, M.Ek, selaku dosen penguji II yang telah menyempatkan waktunya untuk hadir dalam sidang munaqosyah dan memberikan saran pada skripsi ini
9. Bapak/Ibu seluruh dosen, staf, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu baik secara langsung/tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Kedua orang tua tercinta Bapak Uci Sanusi dan Mamah Ichie Sukarsih yang tulus memberikan doa, kasih sayang dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi
11. Gilang Ramadhan dan Aminah yang senantiasa memberikan semangat, dan membantu dalam bentuk materi sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan
12. Serda Fidi Tri Andiyadin yang selalu mendukung dan senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis sampai akhir masa perkuliahan
13. Lia Amelia, Neti Sufiyanti, Rifa Wulansari, Rita Puspaningsih, dan Nustatia Anwati sebagai sahabat yang selalu menemani, mendukung dan membantu memberikan saran dalam penyusunan skripsi
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini hingga selesai.

Mengingat penulis masih dalam tahap akhir belajar, maka penulis memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang,  
Penulis

Rahayu Pramudita  
NIM: 191420034

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR DAN TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Hubungan Antar Variabel.....	32
D. Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian .....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
C. Sumber Data .....	41
D. Teknik Pengambilan Data.....	41
E. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	42
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	43
G. Teknik Analisis Data .....	45

<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
B. Analisis Statistik Deskriptif .....	53
C. Analisis dan Pembahasan .....	61
D. Pembahasan .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Keterbatasan Penelitian .....	82
C. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 1.1 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	38
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	44
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4. 2 Usia Responden .....	54
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	55
Tabel 4. 4 Tabungan Bank Syariah.....	56
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Strategi Pemasaran ....	57
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan ....	58
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Citra Perusahaan .....	59
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Keputusan Menabung .....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas .....	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi.....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	69
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	73

