

PENGARUH PERSEPSI NASABAH TERHADAP KREDIBILITAS BANK
(Studi pada Bank Muamalat Tbk Cabang Kolaka)



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah**

Oleh:

Rizka Aprillianty

Nim: 16050102032

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah ahil karya penulis sendiri bukan hasil plagiat. Dalam bagian-bagian tertentu penulis mengutip pendapat orang lain telah sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, palgiat dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka saya siap menerima konsekwensi hukum seseuai peraturan dan perundangan-undangan yang berlaku.

Kendari, 3 Oktober 2020
Penulis Skripsi,

Rizka Aprillianty
Nim: 16050102032



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari
Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail.iainkendari@yahoo.co.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul "**Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Kredibilitas Bank (Studi Pada PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kolaka)**". Atas nama **Rizka Aprillianty** Nim.**16050102032**, mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah (PBS)** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Seminar Skripsi** yang diselenggarakan pada hari Jumat, tanggal **01 Oktober 2020** dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **Memperoleh Gelar (SE)**.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Wahyudin Maguni, SE, M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Sekertaris : Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI

Anggota1 : Nurjannah, S.Kom, M.Pd

Anggota2 : Dr. La Hadisi, S.Ag., M.Pd

Kendari, 3 November 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Rusdin Muhalling, M. EI

NIP: 196310292000031001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillah, kalimat suci hanya untuk Allah SWT yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan segala kasih sayang-Nya yang tidak terhingga jumlahnya. Atas segala rahmat tersebut, penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Kredibilitas Bank (Studi Pada PT.Bank Muamalat Tbk Cabang Kolaka) ”.Sesuai dengan eksistensi penulis, maka apa yang tertuang dalam tulisan ini merupakan perwujudan dan upaya optimal yang yang telah dilakukan.

Penulisan Hasil ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata (S1) Institut Agama Islam Negeri Kendari. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak kendala yang dihadapi. Kemudian bila dalam pembahasan yang dijelaskan tentunya mungkin masih jauh dari kesempurnaan, maka kritikan dan saran sangat penulis harapkan dari semua pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan penelitian ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi, yakni:

1. Orang tuaku tercinta Ayahanda Abd.Haris Ambo. Dan Ibu Hastianti yang telah merawat, mendidik dan menyekolahkan penulis hingga keperguruan tinggi dan motivasi-motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Rektor IAIN Kendari Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd, selaku .yang telah memberikan arahan dan pembinaan guna keberhasilan studi penulis.

-
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Bapak Dr H.Rusdin Muhalling, M.EI, yang telah memberikan segala fasilitas dalam menimba ilmu didalamnya.
 4. Kepada Bapak Dr. Wahyudin Maguni, SE, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr H.Rusdin Muhalling, M.EI selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dengan penuh ketekunan memberikan bimbingan dan saran yang penulis butuhkan sehingga hasil ini dapat terselesaikan
 5. Kepada Ibu Nurjannah,S.Kom.M.pd selaku dewan pengaji yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga bias menyelesaikan skripsi ini.
 6. Kepada Ibu Nurjannah,,S.Kom. M. pd selaku ketua Prodi Perbankan Syariah
 7. Kepada Bapak Dosen dan Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmunya kepada saya sehingga saya bisa sampai ketahap penyusunan skripsi ini.
 8. Kepada seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 9. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas untuk studi perpustakaan.
 10. Kepada Bapak Syamsul selaku Sub Branch Managers di Bank Muamalat Cabang Kolaka yang selalu mempermudah proses penelitian dan memberikan semangat agar penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
 11. Kepada Kakak Anya selaku Custumer Service di Bank Syariah Muamalat Cabang kolaka yang selalu memberikan bantuan dan semangat agar penelitian saya dapat berjalan sesuai harapan.

12. Kepada kakak dan Adikku tercinta Muh.Rizal Haristianto, Muh.Rafi Alif Gimnastiar ,Ratu Azahra Bilis, Fariza Aila Aisyah, Aqila Nafizah Ramadhani yang selalu menjadi alasan untuk selalu semangat dalam menyelesaikan studi.
13. Kepada Terkhusus sahabatku tercinta Muthmainnah Alfausyah, Anisa Luthfia, S.Ked, Warda Damayanti,A.Md.Keb, Andini, Jayani Nurpratiwi, A.Md.Ked, Fajriah Awaliah, SE. terima kasih atas segala dukungan dan motivasinya sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan penuh semangat.
14. Buat sahabatku dari awal perkuliahan Nur Zulaeha, Apriliyana Hamarudin, Ebi Pramudya, Dian Pratama, Siti Nurhabibah, Irdamayanti, Muhammad Jamil Husain, atas segala motivasi dan bantuan serta doanya yang diberikan kepada penulis selama penyelesaian hasil ini.
15. Kepada Temanku Kurnianti, Putri Yanti, Ainun Kreznawati, Asra Wilianto yang bersedia membantu dalam proses penyusunan hasil ini
16. Kepada teman-teman seangkatan Prodi Perbankan Syariah 2016 yang telah memberikan sumbangsih dan masukan terhadap penulisan.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang lebih baik terutama mencerahkan berkat dan rahmat Nya kepada semua pihak yang telah turut memberikan bantuannya kepada penulis.

Kendari, 3 Oktober 2020

Penulis,

Rizka Aprillianty

Nim. 16050102032

ABSTRAK

Rizka Aprillianty. NIM 16050102032. "Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Kredibilitas Bank (Studi Pada PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kolaka)". Melalui Pembimbing Dr. Wahyudin Maguni, SE, M.Si dan Dr H.Rusdin Muhalling M.EI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah terhadap kredibilitas bank. Persepsi negatif tidak hanya akan mempengaruhi citra produk dan jasa bank tetapi juga citra perusahaan dan semuanya akan berdampak pada reputasi bank syariah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif , yaitu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data yang berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh Persepsi Nasabah terhadap Kredibilitas pada PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kolaka. Subjek penelitian adalah persepsi nasabah (X) terhadap Kredibilitas pada Bank Muamalat Cabang Kolaka (Y). objek penelitian adalah nasabah Bank Muamalat Kolaka yang dijadikan sampel sebanyak 60 orang. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, uji T dan Koefisien determinasi. Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh persepsi nasabah terhadap kredibilitas bank dapat disimpulkan bahwa variabel bebas sangat mempengaruhi variabel terikat. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,585 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Persepsi Nasabah) terhadap variabel terikat (Kredibilitas Bank) adalah sebesar 58,5%, sedangkan sisanya yaitu 41,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Definisi Operasional	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Relevan	8
2.2 Kajian Teori.....	12
2.2.1 Teori Persepsi	12
2.2.1.1 Pengertian Persepsi	12
2.2.1.2 Indikator Teori Persepsi	18
2.2.1.3 Proses Terbentuknya Persepsi	21
2.2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	22
2.2.1.5 Unsur-unsur Persepsi.....	24
2.2.1.6 Pengertian Nasabah	26

2.2.2	Teori Kredibilitas.....	27
2.2.2.1	Pengertian Kredibilitas	27
2.2.2.2	Cara-cara Membangun Kredibilitas	35
2.3	Grand Theory	38
2.4	Hipotesis	40
2.5	Kerangka pikir	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	44
3.2	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	44
3.2.1	Waktu Penelitian.....	44
3.2.2	Tempat Penelitian	44
3.3	Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1	Populasi	44
3.3.2	Sampel.....	45
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4.1	Jenis Data.....	47
3.4.2	Sumber Data	47
3.5	Variabel Penelitian.....	47
3.5.1	Variabel Independen (Bebas)	47
3.5.2	Variabel Dependen (Terikat)	47
3.6	Desain Penelitian	48
3.7	Hubungan Antar Variabel.....	48
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.8.1	Observasi	49
3.8.2	Kuesioner.....	49
3.8.3	Dokumentasi.....	49
3.9	Teknik Analisis Data	50
3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	50
3.9.2	Analisis Statistik Inferensial.....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum.....	53
4.2	Karakteristik Responden.....	59
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan	63
4.3.1	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	63

4.4 Deskripsi Data Variabel penelitian.....	67
4.5 Analisis Hasil Penelitian.....	78
4.6 Pengujian Hipotesis	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
C. Rekomendasi.....	91

DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN.....	xiii

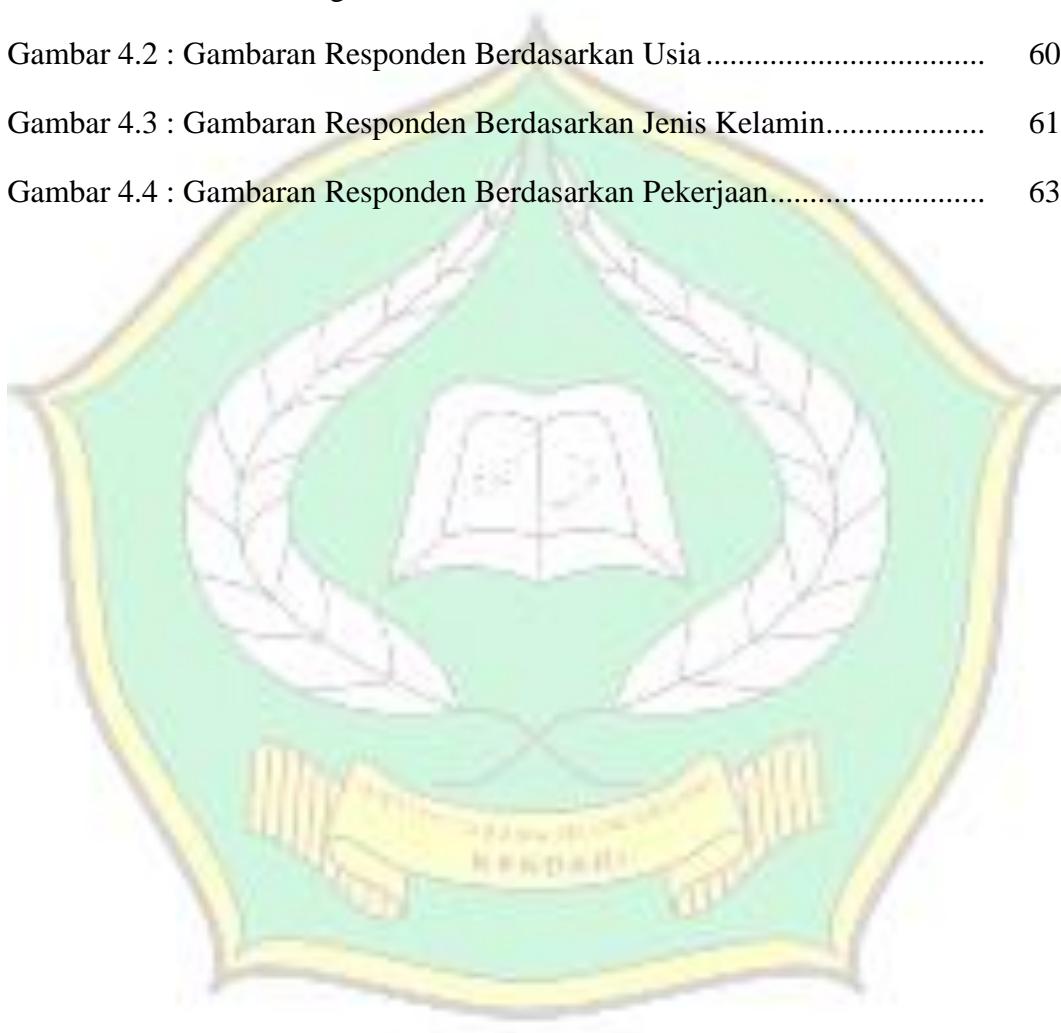


DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.2 : Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 : Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4 : Uji Coba Validitasi Dan Reabilitas.....	65
Tabel 4.5 : Uji Reability Statistics X	66
Tabel 4.6 : Uji Rability Statistics Y	66
Tabel 4.7 : Makna Penilaian Secara Deskriptif Variabel Penelitian	67
Tabel 4.8 : Distribusi Frekuensi Faktor Internal	69
Tabel 4.9 : Distribusi Frekuensi Faktor Eksternal	71
Tabel 4.10 : Distribusi Frekuensi Keahlian.....	73
Tabel 4.11 : Distribusi Frekuensi Kepercayaan	75
Tabel 4.12: Distribusi Frekuensi Daya Tarik.....	77
Table 4.13: HasilUji One Smapel T Test.....	79
Tabel 4.14 : Hasil Uji Normalitas one Sampel Test	80
Tabel 4.15 : Hasil Uji linearitas	81
Tabel 4.16 : Variables Entered/Removed ^a	83
Tabel 4.17 : Hasil Uji Regresi linier Sederhana Coefficiens	83
Tabel 4.18 : Hasil Uji Signifikan (F)	84
Tabel 4.19 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
Tabel4.20 :HasilUji Bivariate Correlation	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Proses Terbentuknya Persepsi.....	21
Gambar 2.2 : Kerangka Pikir	43
Gambar 3.1 : Desain Penelitian.....	48
Gambar 3.2 : Hubungan Antar Variabel	48
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.2 : Gambaran Responden Berdasarkan Usia	60
Gambar 4.3 : Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.4 : Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian	93
Kuesioner Penelitian	94
Data Tabulasi	97
Hasil Olahan Data SPSS 25	99
Dokumentasi Penelitian	104
Riwayat Hidup	108

