



Penulis :
ORYZA DWI FERDIANA

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN PADA BANK SYARIAH
(STUDI BSI KCP BENGKULU SUDIRMAN PINTU BATU)**



Editor :
Eka Sri Wahyuni, MM.
Faisal Muttaqin, MSM.

**PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN PADA BSI
KCP BENGKULU SUDIRMAN PINTU BATU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

ORYZA DWI FERDIANA

NIM 1911140092

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU**

2024 M/1446 H

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Pada Bank Syariah (Studi BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing
3. Didalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Oktober 2023 M
Rabiul Awal 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



Oryza Dwi Ferdiana
NIM. 1911140092



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211. Telepon (0736) 51276-

51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website www.uinfa-bengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Pada Bank Syariah (Studi BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu)”, yang disusun oleh :

Nama : Oryza Dwi Ferdiana

NIM : 1911140092

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Oktober 2023 M

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, SE.MM

NIP.197705092008012014

Pembimbing II

Faisal Muttaqin, M.S.M

NIP.198701282019031007

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM

NIP.197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Pada Bank Syariah (Studi BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu)" yang disusun oleh:

Nama : Oryza Dwi Ferdiana

NIM : 1911140092

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munawasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri-Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 7 Februari 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 12 Februari 2024 M

2 Syaban 1445 H

Tim Sidang Munawasyah

Ketua

Sekretaris


Prof. Andang Sunarto, Ph.D

NIP. 197611242006041002


Andi Cahyono, M.E

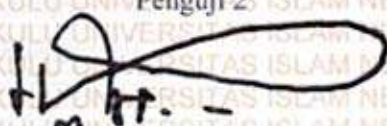
NIP. 198505242020121004

Penguji 1

Penguji 2


Prof. Andang Sunarto, Ph.D

NIP. 197611242006041002


Katra Pramadeka, M.E.I

NIP. 198807252020121003

Mengetahui,
Dekan


Prof. Dr. Supardi, M.A.

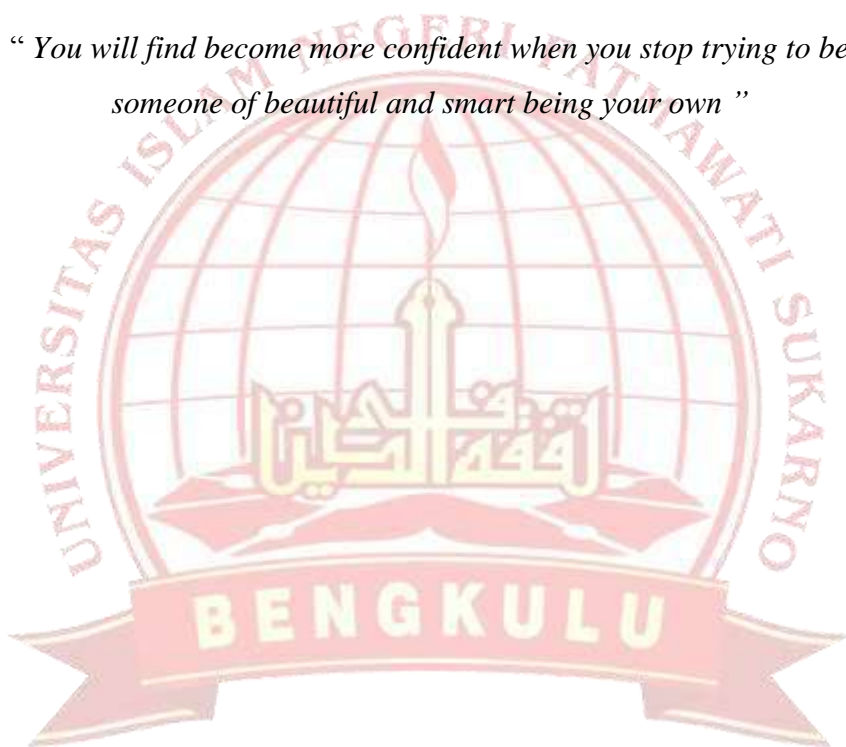
NIP. 196504101993031007

MOTTO

“ Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya “

(Q.S Al-Baqarah2 : 286)

“ You will find become more confident when you stop trying to be someone of beautiful and smart being your own ”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, sehubungan dengan terselesainya penulisan karya ilmiah atau tugas akhir dengan judul “ Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Pada Bank Syariah (Studi BSI KCP Bengkulu Sudirman Pintu Batu) “. Perjalanan ku masih panjang dan perjuangan ku belum selesai. Sepanjang kaki ini untuk melangkah menuntut ilmu selalu terbayang wajah kedua orang tua yang hebat dalam hidup ku. Kebahagiaan ini bukanlah milik ku sendiri, melainkan milik kami bersama dan aku persembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang berarti dalam hidupku, Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Yang paling pertama dan utama terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat kesehatan, kekuatan, dan kemampuan serta melancarkan semua kegiatan selama perkuliahan dari awal hingga akhir.
2. Untuk diri saya sendiri terimakasih sudah berjuang sampai dititik ini, sudah menjadi orang yang kuat dan sabar dalam proses perkuliahan.
3. Untuk bapak yang sudah berada disurga-nya Allah SWT Alm. Suprianto yang sudah menjadi sosok yang liar biasa dihidupku. Alhamdulillah kini saya sudah berada ditahap menyelesaikan tugas akhir sebagaimana perwujudan terakhir sebelum pergi untuk selamanya. Terimakasih

sudah mengantarkan saya ditempat mencari ilmu meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati tanpa ditemani sosok seorang bapak

4. Untuk bidadari dalam hidupku yaitu Ibu Evi Destiana, seseorang yang selalu mendoakan setiap proses yang ada dihidup saya, menguatkan saya ketika berada dititik lelah, selalu mendukung apapun yang saya lakukan. Sehat selalu kesayanganku doakan putri bungsumu ini bisa membahagiakanmu selalu.
5. Untuk kakakku tersayang Citra Mustika Dini, Regi Hegia Meidiko dan keponakan kesayanganku Inaya Sheza Ghasani yang mendukung setiap langkah serta mendoakanku untuk bisa melewati dunia perkuliahan ini.
6. Teruntuk keluarga besarku yang selalu mendukung dan mendoakan untuk suksesanku.
7. Dosen dan civitas akademik UINFAS Bengkulu yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta membimbing dan mengarahkan penulis untuk mencapai kesuksesan.
8. Untuk sahabatku sedari SMA yayas, della, nabila terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah saya selama ini, walaupun kita berbeda daerah karena sama- sama mengejar pendidikan tetapi tetap saling sayang dan mendukung setiap hal yang dilakukan.

9. Untuk Hasa, elisa, prisil yang selalu menjadi orang – orang yang siap siaga membantu saya saat proses penyelesaian tugas akhir
10. Untuk teman seperjuangan sepemikiran yaitu pelangi, aristheo dana febrizal semoga kalian sehat selalu
11. Untuk Sekre Bersama terimakasih sudah menjadi teman untuk segala hal selama masa perkuliahan semoga sukses selalu
12. Rekan Prodi Perbankan Syariah Kelas C
13. Almamater hijau tercinta UINFAS Bengkulu



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Pada BSI KCP Bengkulu Sudirman**". Shalawat serta salam senantiasa turunkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS).

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kami semua menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati

Sukarno Bengkulu yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan arahan.

3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan arahan.
4. Herlina Yustati, MA. Ek. Selaku ketua prodi ekonomi syariah.
5. Eka Sri Wahyuni, MM. Selaku pembimbing I selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Faisal Muttaqin, MSM. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini

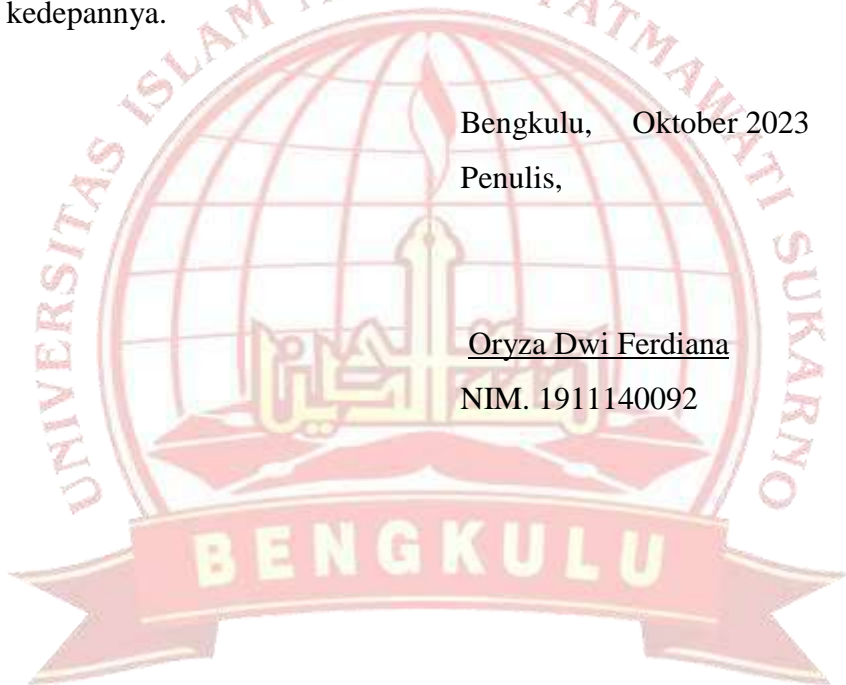
Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepannya.

Bengkulu, Oktober 2023

Penulis,

Oryza Dwi Ferdiana

NIM. 1911140092



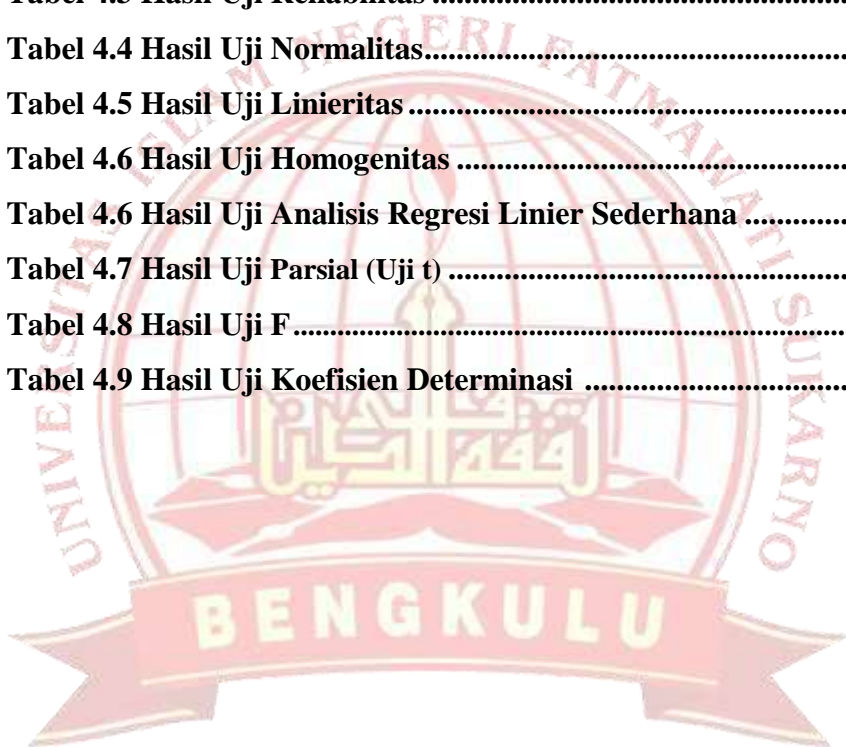
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN	ii
PENYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Manajemen Pemasaran	16
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2. Strategi Pemasaran	17
3. Tujuan Pemasaran	20
B. Manajemen Pemasaran Bank Syariah	21
1. Pengertian Pemasaran Bank Syariah	21
2. Nilai – nilai Pemasaran Bank Syariah	24
C. Keputusan Nasabah	25
1. Pengertian Keputusan Nasabah	25
2. Keputusan Pembelian	29
3. Indikator Keputusan Nasabah	32
D. <i>Brand Image</i>	34
1. <i>Brand</i> (Merek).....	41

2. Peranan <i>Brand</i>	44
3. <i>Image</i> (Citra).....	46
4. Indikator <i>Brand Image</i>	48
E. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Nasabah	50
F. Kerangka Berfikir	53
G. Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	56
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel	57
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	60
E. Variabel dan Definisi Operasional	63
F. Teknik Analisis Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	72
B. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Penilaian Angket	61
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i>	75
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah	76
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	78
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Homogenitas	
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji t)	83
Tabel 4.8 Hasil Uji F	84
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	53
Gambar 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	73
Gambar 4.2 Karakteristik Umur Responden.....	74



ABSTRAK

Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam
Memilih Pembiayaan Pada BSI KCP Bengkulu Sudirman

Oleh : Oryza Dwi Ferdiana, NIM. 1911140092

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Pada BSI KCP Bengkulu Sudirman. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada 40 responden yaitu kepada nasabah BSI KCP Bengkulu Sudirman. Dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive sampling* atau menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan menggunakan SPSS versi 16 dan dianalisis uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi dasar dan uji hipotesis dengan regresi linier sederhana. Koefisiensi determinasi (R^2) nilainya 46,8 % dan sisanya 3,20 % dipengaruhi variabel lain yang mungkin bisa berpengaruh lebih besar terhadap keputusan nasabah. Hal ini menjadi dasar pengambilan keputusan untuk menolak H_0 dan menerima H_1 . Jadi hal ini berarti variabel Brand Image mempengaruhi variabel Keputusan Nasabah dengan koefisiensi determinasi (R^2) yang nilainya 46,8%.

Kata Kunci : Citra Merek, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

*The influence of Brand Image on Customer Decisions in
Choosing Financing at BSI KCP Bengkulu Sudirman*

By : Oryza Dwi Ferdiana

The purpose of this research is to determine the influence of brand image on customer decisions in choosing financing at BSI KCP Bengkulu Sudirman. This research is a quantitative descriptive research with data collection techniques by distributing questionnaires to 40 respondents, namely to BSI KCP Bengkulu Sudirman customers. By taking samples using purposive sampling techniques or using certain considerations according to the desired criteria. The data that has been collected is processed using SPSS version 16 and analyzed for validity tests, reliability tests, basic assumption tests and hypothesis tests with simple linear regression. The coefficient of determination (R^2) is 46.8% and the remaining 3.20% is influenced by other variables which may have a greater influence on customer decisions. This is the basis for making the decision to reject H_0 and accept H_1 . So this means that the Brand Image variable influences the Customer Decision variable with a coefficient of determination (R^2) whose value is 46.8%.

Keywords: Brand Image, customer decisions