

**PENGARUH EDUKASI MASYARAKAT, PROMOSI PRODUK BMT, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH UNTUK
MENABUNG DI BMT (KJKS) AL – FALAH
BATANGHARI**

SKRIPSI



Oleh :

GALIH HADI WASITO

NPM. 17610071

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**PENGARUH EDUKASI MASYARAKAT, PROMOSI PRODUK BMT, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH UNTUK
MENABUNG DI BMT (KJKS) AL – FALAH
BATANGHARI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Strata I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Oleh:

**Galih Hadi Wasito
NPM. 17610071**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

**PENGARUH EDUKASI MASYARAKAT, PROMOSI PRODUK BMT, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH UNTUK
MENABUNG DI BMT (KJKS) AL – FALAH
BATANGHARI**

¹Galih Hadi Wasito, ²Suryadi, ³Yateno

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Muhammadiyah Metro

Email : galihwasito8@gmail.com

ABSTRAK

Pengetahuan atau edukasi yang kurang, membuat masyarakat kurang memahami tentang jasa keuangan syariah. Ditambah lagi dengan promosi yang kurang optimal, dan kurang luas. Pelayanan yang juga tidak ditingkatkan akan menghambat perkembangan kemajuan usaha. Berhasilnya suatu produksi jasa, akan sangat bergantung dari bagaimana nasabah menilai yaitu dari rasa percaya yang telah terbentuk. Jika nasabah sudah menaruh kepercayaan pada suatu perusahaan, maka nasabah tersebut sulit untuk berpindah ke lembaga keuangan lain, sehingga dapat saling menguntungkan kedua belah pihak, yaitu lembaga keuangan dengan nasabahnya. Maka, penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui pengaruh edukasi masyarakat terhadap kepercayaan nasabah untuk menabung di BMT KJKS Al – Falah Batanghari, (2) Mengetahui pengaruh promosi produk terhadap kepercayaan nasabah untuk menabung di BMT KJKS Al – Falah Batanghari, (3) Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepercayaan nasabah untuk menabung di BMT KJKS Al – Falah Batanghari. Jenis penelitian ini merupakan riset kuantitatif, dengan metode sampel atau kuisioner. Sampel yang diperoleh dengan cara *accidental sampling* memperoleh sebanyak 50 responden. Sedangkan teknik analisis data penelitian ini menggunakan regresi linier berganda melalui uji parsial t, uji f dan koefisien determinan R^2 . Berdasarkan koefisien regresi linier berganda, variabel edukasi masyarakat, variabel promosi produk BMT, dan variabel pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap variabel kepercayaan.

Kata Kunci : Edukasi Masyarakat, Promosi Produk, Pelayanan, dan
Kepercayaan Nasabah

**THE INFLUENCE OF COMMUNITY EDUCATION, BMT PRODUCT
PROMOTION, AND SERVICE TO CUSTOMER'S TRUST FOR
SAVING IN BMT (KJKS) AL – FALAH BATANGHARI**

¹Galih Hadi Wasito, ²Suryadi, ³Yateno
Management Study Program, Economics and Business Faculty,
Muhammadiyah University of Metro
Email : galihwasito8@gmail.com

ABSTRACT

Lack of knowledge or education makes people lack of understanding about Islamic financial services. Coupled with a modest promotion, and less extensive. Services that are also not improved will hinder the development of business progress. The success of a service production will depend on how the customer evaluates it, namely from the sense of trust that has been formed. If the customer has put his trust in a company, it is difficult for the customer to move to another financial institution, so that it can be mutually beneficial for both parties, namely the financial institution and its customers. Thus, this study aimed to determine the effect of public education on customer confidence in saving at BMT KJKS Al - Falah Batanghari, (2) Know the effect of product promotion on customer confidence in saving at BMT KJKS Al - Falah Batanghari, (3) Know the effect of service on customer trust to save at BMT KJKS Al – Falah Batanghari. This type of research was quantitative research, with a sample or questionnaire method. The sample was obtained by accidental sampling obtained as many as 50 respondents. While the data analysis technique of this study used multiple linear regression through the partial t test, the simultaneous f test and the determinant coefficient R^2 . Based on multiple linear regression coefficients, public education variables, BMT product promotion variables, and service variables make a positive contribution to the trust variable.

Keywords: *Public Education, Product Promotion, Service, and Customer Trust*

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH EDUKASI MASYARAKAT, PROMOSI PRODUK BMT, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH UNTUK
MENABUNG DI BMT (KJKS) AL – FALAH
BATANGHARI**

Nama : Galih Hadi Wasito
NPM : 17610071
Prodi : Manajemen

Mengetahui

Pembimbing I



H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Pembimbing II



Yateno, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502

Ketua Prodi Manajemen



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH EDUKASI MASYARAKAT, PROMOSI PRODUK BMT, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH UNTUK MENABUNG DI BMT (KJKS) AL – FALAH BATANGHARI

Disusun Oleh :

GALIH HADI WASITO
NPM. 17610071

Telah Diujikan Pada hari Senin, 02 Agustus 2021 dan Dinyatakan Lulus
Pada Sidang Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

TIM PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji : H. Suryadi, S.E., M.M.

NIDN : 0229115901

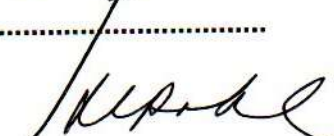
Sekretaris : Yateno, S.E., M.M

Penguji NIDN : 0225046502

Penguji Utama : Ratmono, S.E., M.M

NIDN : 0220076001


.....

.....

.....



Mengetahui, Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 02100368020

MOTTO

Jangan katakan “tak bisa” sebelum melakukannya, karena guru terbaik adalah pengalaman

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segenap rasa syukur dan terimakasih atas mereka yang selalu ada dari awal sampai terselesaikannya penulisan ini, maka sedikit persembahan atas penulisan ini saya sampaikan kepada :

1. ALLAH SWT, karena berkat hidayah serta inayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Kedua orangtuaku, bapak Marsudi dan Ibu Miswanti yang telah mendoakanku, mendukungku untuk selalu bangkit, selalu membimbingku serta telah membiayaiku Alhamdulillah bisa sampai pada detik ini.
3. Semua guru – guruku, terimakasih doamu serta telah membimbingku hingga bisa sampai pada saat ini.
4. Seluruh saudaraku, yang telah memberikan dukungan agar diriku terus bangkit untuk membahagiakan kedua orangtuaku.
5. Para sahabatku, teman – temanku, terimakasih atas motivasi dan pengertian kalian.
6. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

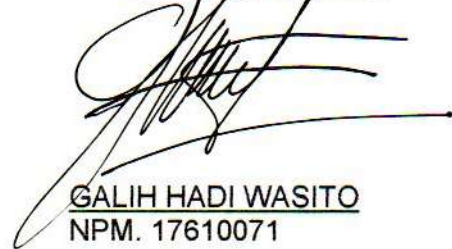
Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT berkat rahmat serta karunia-Nya lah sehingga skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH EDUKASI MASYARAKAT, PROMOSI PRODUK BMT, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH UNTUK MENABUNG DI BMT (KJKS) AL – FALAH BATANGHARI ”** dapat terselesaikan dengan baik.

Tujuan dari penulisan proposal ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis sadar bahwa proses penelitian proposal ini karena banyaknya bimbingan, saran, bantuan serta pengarahan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M.,Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
3. Bapak H. Febriyanto, S.E., M. M.,Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro
4. Bapak H. Suryadi, S.E., M. M., Dosen Pembimbing Skripsi I, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan proposal ini
5. Bapak Yateno, S.E., M. M., Dosen Pembimbing Skripsi II, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan proposal ini
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang susah payah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua Orang Tua, yang telah susah payah membiayai, membimbing, menasehati, dan mendoakan penulis agar cita – cita penulis tercapai
8. Semua pihak yang sudah membantu dalam penulisan dan penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan. Sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Metro, Agustus 2021



GALIH HADI WASITO
NPM. 17610071

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Galih Hadi Wasito
NPM : 17610071
Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ PENGARUH EDUKASI MASYARAKAT, PROMOSI PRODUK BMT, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH UNTUK MENABUNG DI BMT (KJKS) AL – FALAH ” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi yang ditetapkan Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Metro, Agustus 2021



GALIH HADI WASITO
NPM. 17610071



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2364/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : GALIH HADI WASITO
NPM : 17610071
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

**PENGARUH EDUKASI MASYARAKAT, PROMOSI PRODUK BMT,
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH
UNTUK MENABUNG DI BMT (KJKS) AL - FALAH BATANGHARI**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 19 Agustus 2021
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Jajar Dewantara No.116 Iringmulyo,
Metro Timur Kota Metro, Lampung,
Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
SURAT PERNYATAAN.....	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>Similarity Check</i>)	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	8

A. Kajian Literatur	8
1. Pemasaran	8
2. Edukasi.....	9
3. Promosi Produk	16
4. Pelayanan	21
5. Kepercayaan	29
B. Penelitian Relevan	31
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis Penelitiian	37
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Objek dan Lokasi Penelitian	38
C. Metode Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Teknik Analisis Data	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Perusahaan	52
B. Kegiatan Usaha BMT (KJKS) AI – Falah Batanghari	54
C. Hasil Penelitian Identitas Responden.....	56
D. Hasil Penelitian	58
E. Pembahasan	80
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. KESIMPULAN	83
B. SARAN.....	83
 DAFTAR LITERATUR	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Relevan	31
Tabel 3.1 Nomor, Variabel, Indikator, No. Item	41
Tabel 3.2 Nilai dan Kategori Jawaban Kuisioner	44
Tabel 3.3 Kriteria Reliabilitas Tes	46
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Identitas responden berdasarkan usia	57
Tabel 4.3 Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan	57
Tabel 4.4 Identitas responden berdasarkan pekerjaan	58
Tabel 4.5 Uji Coba Interval Variabel X1	59
Tabel 4.6 Uji Coba Interval Variabel X2	60
Tabel 4.7 Uji Coba Interval Variabel X3	61
Tabel 4.8 Uji Coba Interval Variabel Y	61
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel X1 (Edukasi Masyarakat)	62
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel X2 (Promosi Produk)	63
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel X3 (Pelayanan)	64
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Y (Kepercayaan)	65
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Dari SPSS Variabel Edukasi Masyarakat.....	66
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Dari SPSS Variabel Promosi Produk	67
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Dari SPSS Variabel Pelayanan.....	68
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Dari SPSS Variabel Kepercayaan	69
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.18 Uji Normalitas	72
Tabel 4.19 Uji Linearitas Variabel X1 (Edukasi Masyarakat).....	73

Tabel 4.20 Uji Linearitas Variabel X2 (Promosi Produk)	74
Tabel 4.21 Uji Linearitas Variabel X3 (Pelayanan).....	74
Tabel 4.22 Uji Homogenitas	75
Tabel 4.23 Uji Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.24 Uji Parsial T	77
Tabel 4.25 Hasil Uji F	78
Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis Statistik X1 Terhadap Y	78
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis Statistik X2 Terhadap Y	79
Tabel 4.28 Hasil Uji Hipotesis Statistik X3 Terhadap Y	79
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis Statistik Secara Bersama-Sama	79
Tabel 4.30 Hasil Uji Determinasi R²	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penurunan Saldo Simpanan 2020	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KJKS AI – Falah Batanghari	53
Gambar 4.2 <i>Normal Q -Q plot of Edukasi Masyarakat</i>	70
Gambar 4.3 <i>Normal Q -Q plot of Promosi Produk BMT</i>	71
Gambar 4.4 <i>Normal Q -Q plot of Pelayanan</i>	71
Gambar 4.5 <i>Normal Q – Q plot of Kepercayaan</i>	72