

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TABUNGAN BATARA iB  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA  
(Persero) Tbk KANTOR CABANG SYARI'AH SEMARANG**

**Skripsi**  
**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat**  
**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**  
**dalam Ilmu Ekonomi Islam**



**Disusun Oleh:**

**EKO RUDIYANTO**  
**062411006**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM**  
**FAKULTAS SYARI'AH**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**SEMARANG**  
**2011**

**Drs.Ghufron Ajib, M.Ag**  
Bukit Ngaliyan Permai B/10 Ngaliyan  
Semarang  
**H.Suwanto, S.Ag, MM**  
Troso RT.06 RW.01 Pecangaan  
Jepara

---

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp. : 4 (empat) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi  
A.n. Sdr. Eko Rudiyanto

Kepada Yth.  
**Dekan Fakultas Syari'ah**  
**IAIN Walisongo Semarang**  
Di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,  
bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara :

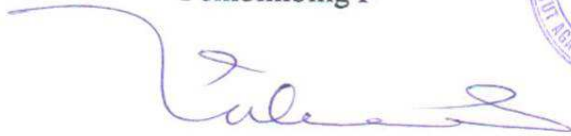
Nama : Eko Rudiyanto  
NIM : 062411006  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul : **Pengaruh Atribut Produk Tabungan Batara iB Terhadap  
Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk  
Kantor Cabang Syari'ah Semarang**

Selanjutnya kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera  
dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 11 April 2011

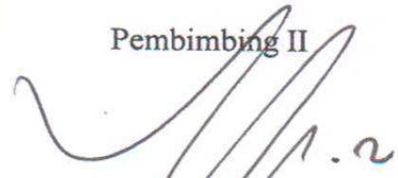
Pembimbing I



**Drs.Ghufron Ajib, M.Ag**  
NIP. 19660325 199203 1 001



Pembimbing II



**H. Suwanto, S.Ag, MM**  
NIP. 19700302 200501 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**  
**FAKULTAS SYARI'AH**

Jl. Prof. Dr. Hamka KM 02 Ngaliyan Telp. (024) 7601291 Semarang

**PENGESAHAN**

Nama : Eko Rudiyanto  
NIM : 062411006  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul : **Pengaruh Atribut Produk Tabungan Batara iB Terhadap  
Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk  
Kantor Cabang Syari'ah Semarang**

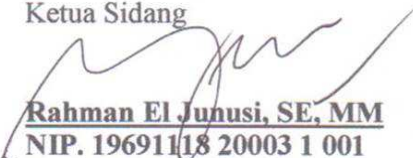
Telah memunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal:

**5 Mei 2011**

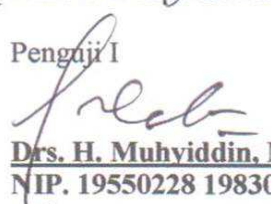
Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir Program Sarjana Strata Satu (S1) guna memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 25 Mei 2011

Ketua Sidang

  
**Rahman El Junusi, SE, MM**  
NIP. 19691118 20003 1 001

Penguji I

  
**Drs. H. Muhyiddin, M.Ag**  
NIP. 19550228 198300 1 003

Pembimbing I

  
**Drs. Ghufroon Ajib, M.Ag**  
NIP. 19660325 199203 1 001

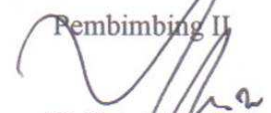
Sekretaris Sidang

  
**H. Suwanto, S.Ag, MM**  
NIP. 19700302 200501 1 003

Penguji II

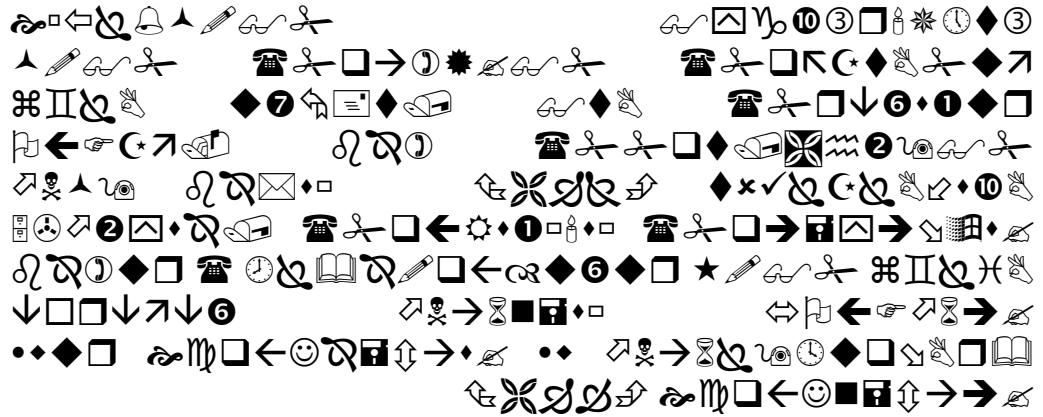
  
**Ratno Agrianto, S.Pd, SE, M.Si**  
NIP. 19800128 200801 1 010

Pembimbing II

  
**H. Suwanto, S.Ag, MM**  
NIP. 19700302 200501 1 003



# MOTTO



**Artinya :** “Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum di pungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rosul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak dianiaya.”

**(QS. Al-Baqarah : 278-279)**

## **PERSEMBAHAN**

**Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku ini  
untuk :**

**Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT,  
yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya  
serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah.**

**Ayahku (Parsudi) dan Ibuku (Sukasri)  
yang selalu melimpahkan kasih sayangnya dan tidak pernah bosan  
untuk terus mendoakan anak-anaknya.**

**Terima kasih, kasih sayangmu telah membawa anakmu pada  
pembelajaran arti hidup. Sujud dan doa disepertiga malammu telah  
menjadi “ titian surga”  
bagi perjalanan hidupku.**

**Sahabat – sahabat terbaik  
Teman – teman seperjuangan Ekonomi Islam 2006**

## **DEKLARASI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 11 April 2011

Deklarator,

**EKO RUDIYANTO**  
**NIM. 062411006**

## ABSTRAK

Persaingan perbankan syariah sekarang ini semakin kompetitif. Keadaan tersebut menuntut pelaku perbankan syariah lebih mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Sampai dengan tahun 2010 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) mengalami peningkatan dana tabungan. Akan tetapi dalam persaingan perbankan nasional sekitar 67% penghimpun tabungan terbesar dicapai oleh BCA kemudian disusul berturut-turut oleh Mandiri, BRI dan BNI. Sedangkan BTN dari 10 bank papan atas menempati urutan paling akhir.

Atribut produk merupakan unsur produk yang dianggap penting dalam keputusan pembelian. Nasabah yang telah mendapatkan manfaat tertentu suatu produk, mereka akan loyal. Loyalitas nasabah tercermin dalam pembelian ulang secara konsisten dan bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain. Loyalitas nasabah berpengaruh positif terhadap perkembangan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Semarang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh atribut produk Tabungan Batara iB terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris bagaimana atribut produk Tabungan Batara iB berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Semarang.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat: 1) bagi praktisi perbankan syariah dalam menentukan kebijakan mengenai atribut produk agar nasabah semakin loyal. 2) bagi akademik diharapkan dapat menambah teori dan aplikasi terhadap pengembangan Ilmu Ekonomi Islam. 3) sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya.

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik dalam pengambilan sampel adalah *simple random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah melalui uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi sederhana dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS Versi 17.00 *for windows* menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (atribut produk tabungan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) sebesar 4,8%. Sedangkan 95,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini berarti sangat lemah sekali kemampuan variabel atribut produk Tabungan Batara iB dalam menerangkan variabel loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Semarang.

Kata kunci : Atribut Produk, Loyalitas Nasabah

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur alhamdulillah penulis haturkan ke hadirat Illahi Robbi telah melimpahkan Rahmat, Taufiq dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Tidak lupa, penulis haturkan sholawat serta salam kepada junjungan kita, Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah yang penuh dengan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu keislaman, sehingga dapat menjadi bekal bagi kita dalam menjalani kehidupan baik di dunia dan di akhirat.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan informasi, pengarahan, bimbingan, motivasi, semangat, dan bantuan apapun yang sangat berarti bagi penulis. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
2. Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ali Murtadlo, M.Ag, selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam beserta staf-stafnya, atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya yang berkaitan dengan kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ghufron Ajib, M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Bapak H. Suwanto, S.Ag, MM selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



5. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis dan senantiasa mengarahkan serta memberi motivasi selama penulis melaksanakan kuliah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap karyawan Fakultas Syari'ah yang telah memberikan pelayanan maksimal selama penulis menjadi mahasiswa baru sampai penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Indro Setiadji, selaku Kepala Cabang PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Semarang.
8. Bapak, Ibu dan keluarga besarku tersayang yang telah mengasuh dan membimbing serta memberikan dorongan kepada penulis, baik moral maupun spiritual.
9. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik telah memberikan bantuan, mendengarkan keluh kesah dalam masa penyelesaian penulisan skripsi tak lupa teman-teman seangkatan dan seperjuangan "2006" Ekonomi Islam A dan B yang selama ini kita telah bersama-sama dalam suka maupun duka dan berjuang bersama.

Semoga segala bantuan, dukungan dan doanya kepada penulis Allah balas dengan kebaikan yang berlimpah. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca umumnya. Amin.

Semarang, 11 April 2011

Penulis

Eko Rudiyanto

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN DEKLARASI .....	vi
HALAMAN ABSTRAKSI .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	
2.1.1. Produk	
2.1.1.1. Pengertian Produk .....	9

2.1.1.2.	Tingkatan Produk .....	10
2.1.1.3.	Klasifikasi Produk .....	11
2.1.2.	Atribut Produk	
2.1.2.1.	Pengertian Atribut Produk .....	12
2.1.2.2.	Unsur-unsur dalam Atribut Produk .....	13
2.1.3.	Tabungan	
2.1.3.1.	Pengertian Tabungan .....	17
2.1.3.2.	Macam-macam alat penarikan Tabungan .....	19
2.1.3.3.	Tabungan Batara iB .....	20
2.1.4.	<i>Al- Wadi'ah</i> (Titipan atau Simpanan)	
2.1.4.1.	Pengertian <i>Al-Wadi'ah</i> .....	22
2.1.4.2.	Landasan Hukum <i>Al- Wadi'ah</i> ...	22
2.1.4.3.	Rukun <i>Al- Wadi'ah</i> .....	23
2.1.4.4.	Jenis-Jenis <i>Al-Wadi'ah</i> .....	24
2.1.5.	Loyalitas Nasabah	
2.1.5.1.	Pengertian Loyalitas Nasabah ...	26
2.1.5.2.	Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	28
2.1.5.3.	Jenis Loyalitas Nasabah .....	29

2.2.	Penelitian Terdahulu .....	30
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32
2.4.	Hipotesis .....	32
 BAB III : METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis dan Sumber Data .....	33
3.2	Populasi dan Sampel .....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4	Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	37
3.5	Teknik Analisis Data	
3.5.1	Analisis regresi linier sederhana .....	38
3.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.5.3	Uji asumsi klasik	
3.5.3.1.	Uji Multikolinieritas .....	40
3.5.3.2.	Uji autokorelasi .....	41
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.5.3.4.	Uji Normalitas .....	42
3.5.4	Menguji hipotesis	
3.5.4.1.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
3.5.4.2.	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) .....	44

## BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1.	Penyajian Data	
4.1.1.	Gambaran Objek Penelitian .....	46
4.1.2.	Visi dan Misi .....	48
4.1.3.	Tujuan pendirian Bank BTN Syariah .....	49
4.1.4.	Struktur Organisasi .....	50
4.2.	Deskripsi Data Penelitian	
4.2.1.	Karakteristik Responden .....	51
4.2.2.	Deskripsi Data Penelitian .....	56
4.2.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen ...	59
4.3.	Uji Asumsi Klasik	
4.4.1.	Uji Multikolinearitas .....	61
4.4.2.	Uji Autokorelasi .....	62
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	62
4.4.4.	Uji Normalitas .....	63
4.4.	Analisis Data	
4.5.1.	Koefisien Determinasi .....	65
4.5.2.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	66
4.5.3.	Pembahasan.....	67

## BAB V : PENUTUP

5.1.	Kesimpulan .....	71
5.2.	Saran – saran .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan tabungan Unit Usaha Syariah .....	4
Tabel 1.2 Tabungan 10 Bank Terbesar (Rp T) .....	5
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	52
Tabel 4.2 Umur Responden .....	53
Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....	54
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	55
Tabel 4.5 Hasil Skor Kuesioner Regresi .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi .....	62
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.11 Uji Korelasi dan Determinasi.....	66
Tabel 4.12 Uji Regresi dan Uji t.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BTNS KC Semarang .....	50
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	52
Gambar 4.3 Umur Responden .....	53
Gambar 4.4 Pendidikan Responden .....	55
Gambar 4.5 Pekerjaan Responden .....	56
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas .....	63
Gambar 4.7 Histogram .....	64
Gambar 4.8 Normal Probability Plot .....	64