

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)
TERHADAP MOTIVASI NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG
KUDUS MENGGUNAKAN SHAR-E**

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



Disusun Oleh:

YUNNY NOVIA AMINATI
052411183

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

2010

Muhammad Saifullah, M.Ag
Jln.Taman Karonsih IV/1181 Ngaliyan
Semarang
H.Suwanto, S.Ag, MM
Troso RT.06 RW.01 Pecangaan
Jebara

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdri. Yunny Novia Aminati

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 : Yunny Novia Aminati
NIM : 052411183
Judul : **Pengaruh Atribut Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kudus Menggunakan Shar-e**

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

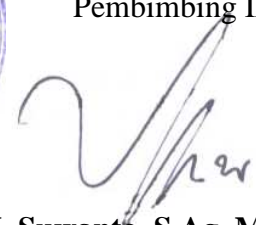
Semarang, 2 Juli 2010

Pembimbing I



Pembimbing II


Muhammad Saifullah, M.Ag
NIP. 19700321 1996603 1 003


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 : Yunny Novia Aminati
NIM : 052411183
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : **Pengaruh Atribut Produk dan Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Motivasi nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kudus Menggunakan Shar-e.**

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

21 JUNI 2010

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

Semarang, 24 Juni 2010

Mengetahui,

Ketua Sidang,

Drs. H. Muhyiddin, M.Ag
NIP. 19550228 198303 1 003

Sekretaris Sidang,

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

Penguji I,

Drs. H. Hasvim Syarbani, MM
NIP. 19570913 198203 1 002



Penguji II,

Afif Noor, S.Ag., SH., M.Hum
NIP. 19760615 200501 1 005

Pembimbing I,

Muhammad Saifullah, M.Ag
NIP. 19700321 199603 1 003

Pembimbing II,

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

MOTTO

فَإِنْ لَمْ (278) يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ
ا فَادُّنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ زُؤُوسٌ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تَفْعَلُوا
(279) تُظْلَمُونَ

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

(QS. Al-Baqarah : 278-279)

PERSEMBAHAN

Karya Kecil ini Kupersembahkan untuk:

Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan keringanan langkah hingga padaNyalah
semuanya bergantung.

Ayah dan Bunda tercinta yang selalu memberikan samudera kasih sayang dan tak pernah
bosan ataupun lelah mendoakan
di setiap langkah buah hatinya

Kakak – kakakku cantik dan baik hati
yang selalu memberi doa dan semangat dalam menyelesaikan karya kecilku ini

Adikku Noval, Keponakan-keponakanku

Sahabat – sahabat terbaik

Teman – teman seperjuangan Ekonomi Islam 2005
serta adik – adik yang manis dan selalu memberikan canda - tawa
disaat penulis merasa jenuh

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, 2 Juli 2010

Deklarator,

Yunny Novia Aminati
NIM. 052411183

ABSTRAK

Suatu produk perbankan syariah, agar tetap bisa bertahan di era persaingan yang semakin ketat, langkah yang dapat diambil adalah dengan membuat atribut produk yang khas dan juga membangun citra merek (*brand image*) yang baik. Atribut produk dan citra merek yang baik dapat memotivasi nasabah menggunakan suatu produk tersebut. Atribut produk merupakan sifat-sifat produk yang menjamin agar produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang ditetapkan oleh pembeli. Sedangkan citra merek persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Dalam penelitian ini menjelaskan masalah apakah ada pengaruh atribut produk dan citra merek terhadap motivasi nasabah menggunakan produk Shar-e di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara parsial atau simultan bagaimana atribut produk dan citra merek berpengaruh terhadap motivasi nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kudus menggunakan Shar-e.

Setelah penelitian ini dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya adalah memberikan masukan dan informasi terhadap praktisi perbankan syariah, terutama manager pemasaran dalam menentukan kebijakan mengenai atribut produk dan citra merek (*brand image*) yang paling tepat agar dapat memotivasi nasabah menggunakan Shar-e di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kudus.

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah sampel acak (*Probability Sampling*). Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan kuisioner, wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS Versi 16.00 *for windows* menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (atribut produk dan citra merek) terhadap variabel dependen (motivasi nasabah) sebesar 79,6%, sedangkan yang 21,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini berarti sangat besar sekali kemampuan variabel atribut produk dan citra merek dalam menerangkan variabel motivasi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, setelah melewati waktu yang begitu panjang dan melelahkan serta menghadapi berbagai tantangan, cobaan dan ujian, serta keharusan untuk menyelesaikan berbagai amanah, kewajiban dan tanggung jawab, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam bentuk karya ilmiah skripsi. Ini bukan kahir dari studi yang telah dijalankan pada masa sekarang, akan tetapi penulis yakin ini adalah awal dari tanggung jawab sebagai bagian dari peran akademis cendekiawan muslim untuk terus memberikan kontribusi dan masukan dalam rangka membumikan Ekonomi Islam. Inilah sebuah perjuangan dan jalan hidup yang telah ditempuh. Semua ini tentunya tak akan menjadi sebuah kenyataan tanpa adanya uluran tangan dan kepedulian serta dorongan dari berbagai pihak. Penulis sampaikan: Rasa puji serta syukur kepada Allah SWT atas curahan segala nikmat, rahmat dan karunia yang tidak terbatas. Tak sanggup penulis menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya pertolongan dan petunjuk serta hidayah_Nya.

1. Terima kasih kepada Bapak Porf. Dr. H. Abdul Djamil, MA selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang beserta jajarannya.
2. Terima kasih kepada Bapak Drs. H. Muhyiddin, M.Ag selaku Dekan Fakultas IAIN Walisongo Semarang.
3. Terima kasih kepada Bapak Muhammad Saifullah, M.Ag selaku pembimbing I dan sekaligus sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan bimbingan, masukan dan nasehat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Bapak H. Suwanto, S.Ag, MM, selaku pembimbing II yang senantiasa setia, sabar, ikhlas meluangkan tenaga, waktu dan pikiran dalam membimbing penulis dalam menyusun skripsi dari awal sampai akhir penyusunan skripsi.
5. Terima kasih kepada Bapak Rahman El Junusi selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan bimbingan akademik.

6. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen Ekonomi Islam dan yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu yang tak terkira dan banyak menambah ilmu bagi penulis.
7. Rasa terima kasih yang begitu mendalam tak cukup penulis ungkapkan hanya lewat kata-kata. Terima kasih kepada Ayahanda Muchtar dan Ibunda Insiyati tercinta yang telah berjuang dengan gigih dan tanpa pamrih membesarkan, mendidik serta mendoakan dengan tulus. Selain itu Ayah dan Bunda juga selalu mengajarkan pentingnya mencari ilmu.
8. Terima kasih kakak-kakakku yaitu Mbak Yunny, Mbak Lia, Mbak Tina yang selalu memberikan doa dan semangatnya kepada penulis.
9. Terima kasih adikku Noval serta keponakan-keponakanku yang selalu menjadi penghibur hati dengan canda-tawa mereka yang khas.
10. Terima kasih kepada Mas Angga, Bpk. Hanung, Mommy dan Mbak Nungky yang selalu memberi motivasi dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik, Eva, Hana, Asiyah, Ilus, Joe dan Ruof karena kalian telah memberikan bantuan, mendengarkan keluh kesah dalam masa penyelesaian penulisan skripsi tak lupa teman-teman seangkatan dan seperjuangan “2005” Ekonomi Islam A dan B yang selama ini kita telah bersama-sama dalam suka maupun duka dan berjuang bersama.
12. Terima kasih kepada adik-adik termanis Muyas, Aizul, Olief, Azizah, Ela dan seluruh anggota Pondok INNA yang telah memberikan *support* dan tawa kecil disaat penulis merasa lelah dan kepada semua pihak yang telah membantu penulis demi terselesainya skripsi ini.

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, 2 Juli 2010

Penulis

Yunny Novia Aminati

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.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.	
1. Pengertian Pengaruh.....	11
2. Atribut Produk	
a. Pengertian Produk.....	12
b. Pengertian Atribut Produk.....	12
c. Komponen – komponen Atribut Produk	13

3. Citra Merek	
a. Pengertian Citra Merek.....	14
b. Pentingnya Citra.....	19
c. Citra Merek (<i>Brand Image</i>) dalam Strategi Pemasaran	20
4. Motivasi	
a. Pengertian Motivasi	22
b. Teori – teori Motivasi.....	27
c. Aliran Proses Motivasi.....	32
d. Metode Motivasi	32
5. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.	
a. Sejarah Bank Muamalat Indonesia	33
b. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	34
c. Produk – produk Bank Muamalat Indonesia.....	35
d. Layanan Bank Muamalat Indonesia.....	46
e. Penghargaan yang telah diraih Bank Muamalat Indonesia	51
6. Produk Shar-e Bank Muamalat Indonesia	
a. Pembukaan Rekening Share-e	55
b. Penutupan Rekening Share-e.....	57
A. Penelitian Terdahulu.....	58
B. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	59
C. Hipotesis.....	60
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	61

B. Jenis dan Sumber Data.....	61
C. Populasi dan Sampel.....	62
D. Teknik Pengumpulan Data.....	63
E. Variable Penelitian dan Pengukuran	65
F. Metode Analisis.....	66
1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	68
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	69
3. Koefisien Determinasi.....	70
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	70
H. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas Data	71
2. Uji Multikolinieritas.....	72
3. Uji Heteroskedastisitas.....	73

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data	
1. Gambaran Objek Penelitian	74
2. Deskripsi Data Penelitian.....	79
3. Deskripsi Responden.....	80
4. Deskripsi Variabel – variable Penelitian.....	83
B. Analisis Data dan Interpretasi Data	
1. Analisis Data	96
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	
a. Uji Validitas	97
b. Uji Reliabilitas	98
3. Uji Asumsi Klasik	

a.	Uji Normalitas Data	99
b.	Uji Multikolinieritas.....	101
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	103
4.	Hasil Analisis Data	
a.	Koefisien Determinasi.....	104
b.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	105
c.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	107
d.	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi Berganda	109
5.	Pembahasan	111
 BAB V : PENUTUP		
A.	Kesimpulan	113
B.	Saran – saran	114
C.	Penutup.....	114
 DAFTAR PUSTAKA		
 LAMPIRAN – LAMPIRAN		
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Perbankan Syariah	5
Tabel 2.1 Penghargaan yang Telah Diraih BMI	51
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Pengukuran	65
Tabel 4.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Shar-e BMI Cabang Kudus	79
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	81
Tabel 4.3 Umur Responden	81
Tabel 4.4 Pendidikan Responden	82
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	83
Tabel 4.6 Deskripsi Data Persentase Variabel Atribut Produk	84
Tabel 4.7 Deskripsi Data Tanggapan Responden Tentang Variabel Atribut Produk	85
Tabel 4.8 Rangkuman Analisis Deskriptif Persentase Variabel Atribut Produk	85
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Indikator Atribut Produk	86
Tabel 5.0 Deskripsi Data Variabel Citra Merek	87
Tabel 5.1 Deskripsi Data Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Merek	88
Tabel 5.2 Rangkuman Analisis Deskriptif persentase Variabel Citra Merek	88
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Indikator Manfaat	89
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Indikator Nilai	90
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Indikator Kepribadian	91

Tabel 5.6 Deskripsi Data Persentase Variabel Motivasi	92
Tabel 5.7 Deskripsi Data Tanggapan Responden Tentang Variabel Motivasi ..	92
Tabel 5.8 Rangkuman Analisis Deskriptif Persentase Variabel Motivasi	93
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Indikator Motif	94
Tabel 6.0 Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Indikator Harapan	95
Tabel 6.1 Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Indikator Imbalan	96
Tabel 6.2 Hasil Uji Validitas Instrumen	97
Tabel 6.3 Hasil Uji Reliabilitas	99
Tabel 6.4 Hasil Uji Multikolinieritas	102
Tabel 6.5 Hasil Koefisien Determinasi	105
Tabel 6.6 Hasil Analisis Uji F	106
Tabel 6.7 Hasil Analisis Uji t	108
Tabel 6.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hirarki Kebutuhan Maslow	27
Gambar 2.2 Proses Motivasi	32
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	59
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMI Cabang Kudus	75

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Histogram	100
Grafik 4.2 Normal Probability Plot	101
Grafik 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	104