

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*, DAN
KEBERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEBUMEN**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama
Islam Nahdlatul Ulama Kebumen Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh:

Klara Prakasita Linga

2123055

Pembimbing:

Dr. SITI NGATIKOH, S.E., M.M.

NIDN 2107117001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN**

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*, DAN
KEBERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEBUMEN**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTIRUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI**

Oleh:

KLARA PRAKASITA LINGA

2123055

PEMBIMBING

Dr. SITI NGATIKOH, S.E.,M.M.

NIDN 2107117001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
2025**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*, DAN
KEBERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEBUMEN**

Oleh

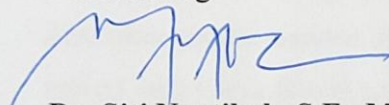
KLARA PRAKASITA LINGA

2123055

Telah dimunaqosahkan di depan Sidang Penguji
pada Tanggal 03 September 2025

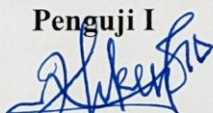
dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Strata 1 Ekonomi Syari'ah
pada Tanggal 03 September 2025

Pembimbing



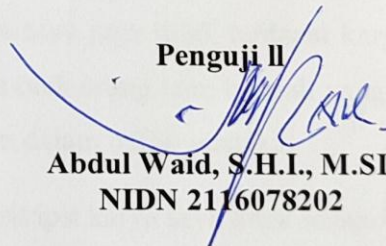
Dr. Siti Ngatikoh, S.E., M.M.
NIDN 2107117001

Penguji I



Niken Lestari, M.E.
NDIN 2125049102

Penguji II



Abdul Waid, S.H.I., M.SI.
NIDN 2116078202

Ketua Sidang



Abdul Waid, S.H.I., M.SI.
NIDN 2116078202

Sekretaris



Aniesatun Nurul Aliefah, M.E.
NIDN 2124019202

Mengesahkan
Dekan,



Abdul Waid, S.H.I., M.S.I
NIDN 2116078202

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Klara Prakasita Linga

NIM : 2123055

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, dan Keberagaman
Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia
KCP Kebumen

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini adalah benar-benar hasil penelitian/ pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri di bawah bimbingan dosen pembimbing dan berdasarkan metodologi karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dan dengan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika dalam perjalanan waktu terbukti skripsi karya saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala resiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen, Agustus 2025



Klara Prakasita Linga

MOTTO

“Long story short, I survived.”

- *Taylor Swift*

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, penulis mempersembahkan kata ini sebagai ucapan terima kasih dan cinta yang tak terhingga kepada:

1. Kepada Ibuku Siti Umayah pintu surgaku, perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua untuk ketiga orang anaknya. Terima kasih sudah selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis dan terima kasih untuk dukungan, kasih sayang yang tulus, dan tak henti-hentinya memberikan doa yang selama ini selalu mengiringi setiap langkah penulis, alhamdulillah penulis bisa merasakan bangku perkuliahan dengan jerih payahmu dan menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Kepada Ayahku Ambari (alm) yang tersayang alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana mewujudkan dan melanjutkan kembali mimpi beliau menjadi sarjana yang belum sempat tercapai dahulu sebelum benar-benar pergi. Terima kasih sudah pernah hadir di kehidupan penulis walaupun hanya sebentar dan akhirnya harus berjuang sendiri tanpa adanya dukungan dari sosok laki-laki yang katanya cinta pertama anak perempuan. *I always miss you.*
3. Untuk kakak kandung penulis Karen Pramona Listya dan Kenny Prasidyo Lukito, meski kebersamaan kita tak selalu diwarnai ketenangan namun dapat menjadi warna yang mempererat ikatan persaudaraan kita bersama. Terkhusus

untuk Mba Karen yang memberikan dukungan finansial untuk membiayai penulis selama ini, terima kasih mba semoga selalu dilancarkan rezekinya dan sehat selalu.

4. Terima kasih untuk semua rekan penulis yang sudah memberikan motivasi dan dukungan dalam menyusun skripsi ini.
5. Terima kasih untuk Klara Prakasita Linga karena telah mampu untuk bertahan dan berusaha keras sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari segala tekanan, tetap berdiri tegak, dan memilih untuk tidak menyerah meski jalan penuh rintangan. Ini adalah bukti pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.
6. *Last but not least, i wanna thak me. I wanna thank me believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me. I wanna thank me for never quitting.*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, petunjuk, dan kesehatan. Berkat limpahan-Nya tersebut penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, dan Keberagaman Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kebumen” dengan baik. Tak lupa, shalawat serta salam semoga selalu senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabatnya, dan seluruh pengikutnya yang setia hingga akhir zaman. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Skripsi ini ditulis merupakan persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Strata Satu (S1) di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) dalam bidang ilmu syariah.

Dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya skripsi ini. Secara khusus, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

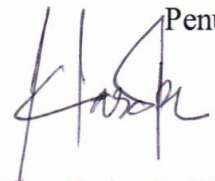
1. Bapak Dr. Benny Kurniawan, M.Pd.I. selaku Rektor Kampus Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen.

2. Bapak Abdul Waid, S.H.I.,M.S.I. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen.
3. Bapak Nur Imam Hakim Al Faqh, S.E.I..M.E.K. selaku ketua jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen.
4. Ibu Dr. Siti Ngatikoh, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beliau selaku pembimbing skripsi saya. Terima kasih atas bimbingan, arahan dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Beliau selalu memberikan waktu, pengetahuan, dan pengalaman yang sangat berharga, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Segenap Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAINU Kebumen, yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di kampus Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU Kebumen).
6. Terima kasih kepada teman seangkatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAINU) Kebumen, yang sudah kebersamaian penulis selama bangku perkuliahan ini.
7. Terima kasih kepada ibuku dan kakakku yang senantiasa memberikan dorongan dan doa yang baik dan selalu memberikan kasih sayang kepada penulis.

8. Terima kasih kepada teman-teman penulis yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberi dukungan, semangat, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan. Semoga mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa pastinya skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tentunya masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan bermanfaat. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah khazanah keilmuan bagi para pembaca. *Aminn Yarabbal 'aalamin.*

Kebumen, 03 September 2025

 Penulis
Klara Prakasita Linga

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	15
A. Landasan Teori	15
B. Telaah Pustaka.....	33
C. Hipotesis Penelitian	37
D. Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan Penelitian.....	41
B. Desain Penelitian	41
C. Subjek Penelitian	42
D. Teknik Pengumpulan Data	44

E.	Definisi Operasional Variabel	46
F.	Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		53
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
B.	Deskripsi Responden	54
C.	Hasil Uji Kualitas Data.....	57
D.	Statistik Deskriptif.....	59
E.	Uji Asumsi Klasik	60
F.	Analisis Regresi Linear Berganda	64
G.	Hasil Uji Hipotesis	65
H.	Koefisien Determinasi (R^2)	68
I.	Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN.....		72
A.	Kesimpulan.....	72
B.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penilaian Pada Skala Likert	46
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Sesuai Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Sesuai Usia	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Sesuai Lama Menjadi Nasabah.....	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	57
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	58
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Uji Deskriptif	59
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	61
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	63
Gambar 4. 4 Hasil Uji t (Parsial).....	66
Gambar 4. 5 Hasil Uji F (Simultan)	67
Gambar 4. 6 Hasil dari Koefisien Determinasi	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data	86
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	97
Lampiran 4 Nota Dinas	104
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian BSI KCP Kebumen	105
Lampiran 6 SK Penelitian BSI KCP Kebuemen.....	106

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, *brand image*, dan keberagaman produk terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya membangun kepercayaan nasabah melalui pelayanan yang optimal, citra merek yang kuat, serta produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diperoleh melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan nilai t hitung $2,964 > t$ tabel $1,660$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor dominan yang paling memengaruhi kepercayaan nasabah. Brand image berpengaruh positif namun tidak signifikan dengan nilai t hitung $1,779 > t$ tabel $1,660$ dan signifikansi $0,078 > 0,05$, yang menunjukkan bahwa citra merek BSI hasil merger tiga bank syariah telah berkontribusi dalam membentuk kepercayaan nasabah. Keberagaman produk juga berpengaruh positif namun tidak signifikan dengan nilai t hitung $1,589 < t$ tabel $1,660$ dan signifikansi $0,115 > 0,05$. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan nilai F hitung $20,155 > F$ tabel $2,70$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,622$ menunjukkan bahwa $38,6\%$ variasi kepercayaan nasabah dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara $61,4\%$ sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Keberagaman Produk, Kepercayaan Nasabah, Perbankan Syariah

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, brand image, and product diversity on customer trust in Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen. The background of this study is based on the importance of building customer trust through optimal service, a strong brand image, and products that meet the needs of the community. This study uses a quantitative method with an associative approach. The research sample consisted of 100 respondents obtained through purposive sampling. Data collection was carried out using a questionnaire, then analyzed through validity testing, reliability testing, descriptive analysis, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer trust, with a t-value of $2.964 > t\text{-table } 1.660$ and a significance value of $0.004 < 0.05$, making service quality the dominant factor that most influences customer trust. Brand image has a positive but insignificant effect with a t-value of $1.779 > t\text{-table } 1.660$ and a significance of $0.078 > 0.05$, indicating that the brand image of BSI, which is the result of a merger of three Islamic banks, has contributed to shaping customer trust. Product diversity also has a positive but insignificant effect with a t-value of $1.589 < t\text{-table } 1.660$ and a significance of $0.115 > 0.05$. Simultaneously, the three variables had a significant effect on customer trust with a calculated F value of $20.155 > F\text{ table } 2.70$ and significance of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) value of 0.622 indicates that 38.6% of the variation in customer trust is explained by these three variables, while the remaining 61.4% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Product Diversity, Customer Trust, Islamic Banking