

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi reputasi bank : studi pada PT. BPRS 8.9.1 Bekasi = Analysis of the factors that affect the reputation of the bank : studie on PT. BPRS 8.9.1 Bekasi

Irwan Maulana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330353&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi reputasi bank. Terdapat 2 pertanyaan dalam tesis ini yaitu Pertama, apakah pengetahuan pembiayaan murabahah dan tingkat pendapatan bagi hasil deposito mudharabah mutlaqah mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kedua, apakah kualitas pelayanan dan lokasi bank mempunyai pengaruh terhadap reputasi bank. Desain penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif dengan menguji hipotesa menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) Lisrel 8.54. Sampel dalam tesis ini merupakan nasabah pembiayaan murabahah dan deposito BPRS 8.9.1 Bekasi dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden.

Penelitian ini menghasilkan jawaban atas kedua permasalahan tersebut di atas. Pertama, pengetahuan pembiayaan murabahah tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, sedangkan tingkat pendapatan bagi hasil deposito mudharabah mutlaqah berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Kedua, kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap reputasi bank, sedangkan lokasi bank berpengaruh positif terhadap reputasi bank.

.....This thesis is to analyze factors giving influence on banks' reputations. There are two questions on the thesis: Firstly; whether the knowledge of murabahah funds and income levels of mutlaqah mudharabah deposit share have influence on the service quality. Secondly, whether the service quality and banks location have influence on banks' reputations.

In this research, I apply the descriptive-qualitative method by testing hypothesis using SEM (Structural Equation Modeling) Lisrel 8.54. The samples of the thesis are customers of murabahah funds and deposit of BPRS 8.9.1 Bekasi with the total of 120 respondents.

The results of the research answer the above two questions. Firstly, knowledge of murabahah funds does not have positive influence on the service quality; while the income levels of mutlaqah mudharabah deposit share has positive influence on the service quality. Secondly, the service quality does not have positive influence on the banks reputations, while the banks location has positive influence on the banks' reputations.