

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN UNTUK MENJADI NASABAH PERBANKAN
SYARIAH DI YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**OKTA GUSTIANSYAH
NIM. 14820170**

PEMBIMBING:

**FARID HIDAYAT, S.H., M.SI
NIP: 19810726 201503 1 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2169/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2018

Skripsi/tugas akhir dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Untuk Menjadi Nasabah Perbankan Syariah ”

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

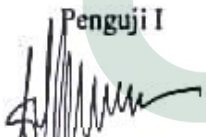
Nama : Okta Gustiansyah
Nomor Induk Mahasiswa : 14820170
Telah diujikan pada : Senin, 1 Agustus 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang


Farid Hidayat, S.H., M.Si
NIP. 19810726 201503 1 008

Penguji I

Joko Setyono, S.E., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji II

Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I
NIP. 19910919 201503 2 008



Dr. H. Syaifiq Mahmudah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Okta Gustiansyah

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah menimbang, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Okta Gustiansyah

NIM : 14820170

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan untuk menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat digunakan sebagai syarat syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Mei 2018

Pembimbing,



Farid Hidayat, S.H., M.SI
NIP: 19810726 201503 1 008

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Okta Gustiansyah

NIM : 14820170

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Word of Mouth Terhadap Keputusan untuk Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote*, *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Mei 2018

Penyusun



Okta Gustiansyah
NIM. 14820170

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai *civitas* akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Okta Gustiansyah

NIM : 14820170

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan untuk Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Yogyakarta"** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal: 19 April 2018

Yang menyatakan



(Okta Gustiansyah)

MOTTO

- ❖ **Ora ono wong nuntut ilmu kuwi kepenak. Jerone ilmu sing bakal tok tompo yo tergantung gedhene kesabaranmu kuwi sepiro. Wes disabar-sabarke neng kene wae (PP. Nurul Ummah Kotagede), Insyaallah gedhe manfaate.**

(KH. Asyhari Marzuqi)

- ❖ **Santri kuwi kudu tansah ngaji, rasah mikir ngomah gelak kesusu rabi. Ngaji ndadekne wening ing piker, bening ing ati. Ngaji ndadekke akeh nyedakke rizki.**

(KH. Ahmad Marzuqi Romly)

- ❖ **Ojo nganti lali karo wong tuo, sakpiro olehmu sukses iku mergo kerjakeras lan perjuangan bapak ibukmu. Mergo iku ayoo podo berbakti karo wongtuo. Wong tuo iku luweh seneng ndelok koe berbakti karo dekne tinimbang koe sukses tapi koe lali marang dekne, aku yakin iku. (Okta Gustiansyah)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ibunda tercinta **KAMSIH** dan Ayahanda tercinta **MASUDIN**

Tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian.

Adik-adik kesayanganku **LATHIFAH, EMI SULFAH NURDIANTI** dan

JIMMY ABDULBASITH AZZAM

Tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan. Terimakasih atas doa dan semangat kalian.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	be
ت	Tā'	T	te
ث	Śā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	Ka dan ha
د	Dāl	D	de
ذ	Zāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Śād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	n	En
و	Wāwu	w	W
ه	Hā	h	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūṭāh*

Semua *Tā' marbūṭāh* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fathah	Ditulis	A
-----ِ-----	Kasrah	Ditulis	i
-----ُ-----	Ḍammah	Ditulis	u

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	Ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	Ditulis	<i>yaẓhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>ā</i>
	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. Fathah + yā' mati تَنْسَى	Ditulis	<i>ā</i>
	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati كَرِيم	Ditulis	<i>ī</i>
	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwumati فُرُوض	Ditulis	<i>ū</i>
	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>ai</i>
	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Ḍammah + wāwumati قَوْل	Ditulis	<i>au</i>
	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan

Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti oleh huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut.

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Dibaca	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Dibaca	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan untuk menjadi insan kamil. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Untuk Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Yogyakarta”** ini dengan sebaik-baiknya. Setelah melalui berbagai macam proses akhirnya skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan. Tiada gading yang tak retak andai pun retak jadikanlah sebagai ukiran, begitupun dengan skripsi atau tugas akhir ini meskipun masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi MA. Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Setyono, SE, M.Si. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Farid Hidayat, S.H., M.SI sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa sabar mengarahkan dan membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
5. Ibu Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh pegawai dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kepada orang-orang yang selalu saya sayang, ayahanda Masudin dan Kamsia, serta adik-adikku tercinta, Latifah, Emi, dan Jimmy serta tak lupa seluruh keluarga atas segala dukungan do'a dan semangatnya.
9. Semua sahabat-sahabatku tercinta dan kawan-kawan semua khususnya Korp BRILLIANT'14 yang selalu menjadi pelipur lara yang selalu ada dalam suka maupun duka dan dalam kondisi apapun sejak menginjak bangku kuliah.
10. Semua sahabat-sahabat keluarga besar RAYON EKUILIBRIUM yang telah menemani saya belajar baik pelajaran formal maupun informal.

11. Semua keluarga besar KKN 93 JETIS Gedangsari, Gunungkidul Yogyakarta.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir serta dalam menempuh studi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi amal saleh dan mendapat balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 5 Mei 2018
Penyusun



Okta Gustiansyah



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan	6
D. Manfaat	6
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Telaah Pustaka	9
B. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas Layanan.....	16
2. Word of Mouth.....	18
C. Pengembangan Hipotesisi.	23
a. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta.....	24
b. Pengaruh Word of Mouth terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta.....	25
D. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian dan Sumber Data	28
B. Objek Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35

F. Teknik Analisis Data.....	35
1. Analisis Deskriptif.....	36
2. Uji Validitas.....	36
3. Uji Reliabilitas.....	36
4. Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Multikolinearitas.....	37
b. Uji Autokorelasi.....	38
c. Uji Heteroskedastisitas.....	39
d. Uji Normalitas.....	39
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
6. Uji Statistik.....	41
a. Uji Statistik F (Uji Secara Serempak).....	41
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	41
c. Uji Statistik T (Uji Secara Individu).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
B. Analisis Hasil Pengumpulan Data.....	42
C. Profil Responden.....	43
D. Analisis Data.....	46
1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	46
a. Uji Validitas.....	46
b. Uji Reliabilitas.....	48
2. Uji Asumsi Klasik.....	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Multikolinearitas.....	51
c. Uji Heteroskedastisitas.....	52
d. Uji Autokorelasi.....	53
E. Metode Analisis Data.....	54
1. Analisa Regresi Linear berganda.....	54
2. Uji Simultan (Uji F).....	56
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4. Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	57
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	i
LAMPIRAN.....	vi

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Indikator Kuisisioner	31
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 4.1: Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.2: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3: Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.4: Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5: Responden Berdasarkan Pendapatan	45
Tabel 4.6: Berdasarkan Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.7: Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.8: Berdasarkan Uji Kolmogorov-Smirnov	50
Tabel 4.9: Hasil Uji Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	51
Tabel 4.10: Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.11: Berdasarkan Uji Signifikan Parsial (Uji T)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran	
Gambar 4.1: Grafik P Plot Normalitas	50
Gambar 4.2: Grafik P Plot Heteroskedastisitas	53
Gambar 4.3: Berdasarkan Uji Durbin Watson.	54
Gambar 4.4: Hasil Uji Linear berganda.	55
Gambar 4.5: Uji Hasil Simultan F (Uji F)	56
Gambar: Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	91

Daftar Lampiran

Lampiran 1: Curriculum Vitae	69
Lampiran 2: Terjemahan Teks Bahasa arab	70
Lampiran 3: Kuisisioner Penelitian	71
Lampiran 4: Datal Responden.....	77
Lampiran 4: Hasil Responden.....	81
Lampiran 5: Hasil Profil Responden berdasarkan umur.	85
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas.	88
Lampiran 7: Hasil Uji Reliabilitas.	90
Lampiran 8: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	91
Lampiran 9: Hasil Uji Regresi Berganda.....	93



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta, 2) pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X1), *word of mouth* (X2), dan minat menjadi nasabah (Y). Adapun subjek penelitian ini adalah nasabah yang memiliki rekening perbankan syariah di Yogyakarta. Sampel penelitian ini berjumlah 100 nasabah yang diambil dengan menggunakan metode *simple purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket kuisioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *regression*, yaitu mencari pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasil *regression* menunjukkan variabel kualitas layanan dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta. Pengaruh kualitas layanan dan *word of mouth* terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah adalah 52,1%, Sedangkan 47,9% dipengaruhi oleh variabel selain kualitas layanan dan *word of mouth*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Word of Mouth*, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) the influence of service quality on the decision to become a sharia banking customer in Yogyakarta, 2) the influence of word of mouth on the decision to become a sharia banking customer in Yogyakarta. This study uses a quantitative approach. The object in this study is service quality (X1), word of mouth (X2), and interest in being a customer (Y). The subject of this research is customers who have Islamic banking accounts in Yogyakarta. The sample of this study amounted to 100 customers who were taken using simple purposive sampling method. Data collection techniques using questionnaire questionnaire. The analysis technique used in this study is regression, which is looking for the effect of X variables on Y variables. The regression results show that service quality and word of mouth variables have a positive and significant effect on the decision to become sharia banking customers in Yogyakarta. The influence of service quality and word of mouth on the decision to become sharia banking customers is 52.1%, while 47.9% is influenced by variables other than service quality and word of mouth.

Keywords: Quality of Service, Word of Mouth, Customer Decision

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum bank mempunyai peran utama yaitu sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) atau dengan kata lain sebagai penghimpun dana dan menyalurkan kembali dalam bentuk fasilitas pembiayaan kepada pihak-pihak lain yang memerlukan dana. Sebelum kebangkitan kembali sistem ekonomi Islam, kaum muslimin hanya mempunyai satu pilihan bank untuk memenuhi kebutuhan finansialnya yaitu bank konvensional. Kebangkitan Islam di akhir tahun 1960an memberikan inisiatif kepada umat Islam untuk bertransaksi dalam suatu sistem keuangan yang sejalan dengan keyakinan agama mereka, yaitu bank Islam atau bank syariah (Selamat dan Abdul-Khadir, 2012:87).

Menurut Sigit dan Totok (2006:5) bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana. Penghimpunan dana secara langsung berupa simpanan dana masyarakat yaitu tabungan, giro dan deposito dan secara tidak langsung berupa pinjaman. Penyaluran dana dilakukan dengan tujuan modal kerja, investasi dan deposito dan untuk jangka panjang dan jangka menengah. Bank syariah adalah Bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Dari perspektif teoritis, perbankan syariah berbeda dengan bank konvensional karena bank syariah menerapkan prinsip-prinsip Syariah (hukum Islam). Dua sumber utama dari hukum Islam adalah Al Quran dan Hadis,

sedangkan sumber hukum kedua hukum Islam adalah *Ijma* (kesepakatan para ulama) dan *Qiyas* (analogi). Perbankan Islam memberikan layanan bebas bunga pada nasabahnya. Bunga (*riba*) dilarang dalam Islam, yaitu bank tidak diperbolehkan melakukan pembayaran maupun penarikan bunga dalam semua bentuk transaksi. Sebuah fitur unik ditawarkan oleh bank syariah yakni sistem *profit-and-loss-sharing* (bagi-untung-dan-rugi). Meskipun banyak sekali kontrak dalam Islam, namun ada beberapa jenis transaksi yang penting: *mudharabah* (kontrak permodalan); *musyarakah* (kontrak kemitraan atau partnership) (Lewis dan Latifa, 2005:11-14).

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan perkembangan bank syariah pada Februari 2018 yakni Bank Umum Syariah (BUS) telah mencapai 13 unit, Unit Usaha Syariah (UUS) mencapai 21 dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) mencapai 167. Sementara itu, posisi aset perbankan syariah yang tercatat masih tumbuh sebesar 20,65% secara tahunan atau *year on year* (yoy) per akhir Februari 2018 menjadi Rp 429,36 triliun. Hal ini juga sejalan dengan pembiayaan yang masih bergerak ke level dua digit yakni 14,76% yoy menjadi Rp 289,99 triliun.

Bank syariah yang ada di Indonesia saat ini memang berkembang signifikan, hal ini juga ditandai dengan meningkatnya jumlah nasabah perbankan syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatatkan pada tahun 2017 menyatakan, total nasabah perbankan syariah mencapai sekitar 22 juta jiwa. Jika dilihat pertumbuhan nasabah pada tahun 2016, pertumbuhan nasabah perbankan syariah meningkat 20 persen.

Dengan peningkatan tersebut tentunya tidak menutup kemungkinan bahwa suatu saat Indonesia akan menjadi *global player* keuangan syariah di dunia. Pernyataan tersebut didasarkan karena Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk Muslim terbesar yang ada di dunia. Hal ini tentunya cukup menguntungkan Indonesia, karena dengan jumlah penduduk Muslim yang cukup besar menjadi salah satu faktor pendukung perkembangan bank syariah yang ada di Indonesia. Dalam penilaian *Global Islamic Financial Report* (GIFR) tahun 2011, Indonesia menduduki urutan keempat negara yang memiliki potensi pengembangan keuangan syariah setelah Iran, Malaysia, dan Saudi Arabia. Hal ini didasari oleh beberapa aspek dalam perhitungan indeks, jumlah bank syariah, jumlah lembaga keuangan non-bank syariah, maupun aset keuangan syariah (Alamsyah: 2012).

Dalam dunia perbankan, bank syariah merupakan industri jasa yang relatif baru, dimana menerapkan syariah Islam disetiap aktivitas perbankannya. Dengan melihat makin ketatnya persaingan di dunia bisnis jasa, maka bank syariah harus benar-benar mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kinerja

operasionalnya, perbankan syariah berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh. Bank syariah harus memperhatikan perilaku nasabahnya yang mencerminkan mengapa seseorang pribadi melakukan pembelian jasa dan bagaimana pribadi tersebut memilih dan membeli produk baik yang menabung maupun yang meminjam sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja bank.

Layanan merupakan bagian dari perekonomian jasa perbankan yang tidak berwujud namun dapat dirasakan. Dan pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan dengan tujuan memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah diterapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2006: 15).

Pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan suatu hal yang selalu dituntut oleh nasabah. Maka, perlu ada upaya dari pihak perbankan untuk dapat meningkatkan layanan yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang didapatkan (Kotler, 2002: 42).

Menurut Zeithaml dan M.J.Bitner (1996) dalam Umar (2005: 446) ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh pelanggan atau nasabah dalam menilai kualitas pelayanan pada industri jasa yaitu, Berwujud (*tangible*),

Dimensi keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*).

Kepuasan yang didapat oleh nasabah dari layanan akan mendorong dirinya untuk menceritakan pengalaman yang ia dapatkan kepada orang lain. Nasabah menceritakan pengalamannya kepada orang lain ini merupakan bagian dari proses keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah. Kotler dan Keller (2007: 204) mengemukakan bahwa saluran komunikasi personal berupa ucapan atau perkataan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dapat menjadi metode promosi yang efektif karena pada umumnya disampaikan dari konsumen oleh konsumen dan untuk konsumen, sehingga konsumen atau pelanggan yang puas dapat menjadi media iklan bagi perusahaan. Menurut Rangkuti (2009: 77) *word of mouth* adalah usaha memasarkan suatu produk atau jasa dengan menggunakan virus marketing sehingga pelanggan membicarakan, mempromosikan, dan merekomendasikan suatu produk dan jasa kepada orang lain secara antusias dan sukarela.

Kotler & Keller (2009: 254) mengemukakan bahwa *word of mouth* Communication (WoM) atau komunikasi dari mulut ke mulut merupakan proses komunikasi yang berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal. Indikator yang digunakan pada penelitian ini yakni: persepsi resiko, pengetahuan konsumen, kepuasan, dan *opinion leader*.

Menurut Ali Hasan (2010: 32) *word of mouth* adalah tindakan konsumen memberikan informasi kepada konsumen lain (antar pribadi) nonkomersial baik merek, produk, maupun jasa.

Kebanyakan proses komunikasi antar manusia adalah melalui dari mulut ke mulut. Definisi *word of mouth* menurut Blackwell (2001): “Transmisi secara informal tentang ide-ide, komentar, opini dan informasi antara dua orang dimana kedua-duanya bukanlah tenaga pemasar.” *Word of mouth* adalah komunikasi dari orang ke orang antara sumber pesan dan penerima pesan dimana penerima pesan menerima pesan dengan cara tidak komersial mengenai suatu produk, pelayanan atau merek (Woznaik, 2001) dalam Yuniar (2013: 286).

Melihat potensi yang dimiliki kota Yogyakarta sebagai salah satu provinsi dengan komposisi masyarakatnya yang cukup heterogen, tentunya memiliki suatu potensi besar bagi perkembangan perbankan syariah, karena target nasabah menjadi jauh lebih variatif.

Berdasarkan teori-teori diatas maka peneliti mengambil judul, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Untuk Menjadi Nasabah Perbankan Syariah Di Yogyakarta.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta?

2. Apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan menjelaskan apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta?
2. Untuk Mengetahui dan menjelaskan apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak akademisi adalah sebagai sarana pembelajaran tentang pengaruh kualitas layanan dan *word of mouth* terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah.
2. Bagi pihak praktisi diharapkan hasil penelitian ini sebagai sarana dalam memberikan informasi bagi organisasi untuk menerapkan peran dari kualitas layanan dan *word of mouth* terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah.
3. Bagi pihak peneliti diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang sedang atau akan melakukan penelitian terkait dengan analisis kualitas layanan dan *word of mouth* terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan merupakan urutan logis yang bersifat sementara menyangkut hubungan urutan suatu bab dengan bab lainnya. Dalam skripsi ini sistematika dibagi menjadi sebagai berikut:

Bab I, pada bab ini berisikan: *pertama*, latar belakang masalah penelitian yang menceritakan apa yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian suatu masalah: *kedua*, rumusan masalah yang merupakan permasalahan yang timbul dalam penelitian tersebut, kemudian *ketiga*, tujuan dan manfaat teoritis serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II, merupakan landasan teoritis atau teori-teori pendukung yang digunakan dalam penelitian ini dan studi empiris yang memaparkan telaah pustaka yang merupakan hasil penelitian terdahulu yang sejenis. Kemudian kerangka teoritik yaitu suatu model konseptual yang menghubungkan antara teori dan masalah yang telah diidentifikasi, dan hipotesis yaitu kesimpulan awal atas penelitian tersebut.

Bab III, merupakan metode penelitian yang memaparkan tentang rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk menjawab hipotesis penelitian. Bab ini berisikan jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

Bab IV berisikan tentang analisa data dan pembahasan, yang menjelaskan tentang analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Selanjutnya, dilakukan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti dan menjelaskan implikasinya.

Bab V merupakan penutup yang berisi dari kesimpulan dan saransaran. Kesimpulan ini akan sedikit menerangkan hasil penelitian yang telah dilakukan

serta saran bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama maupun dengan objek yang sama.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* berpengaruh terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji F) dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X_1) dan *Word of Mouth* (X_2), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji t) dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta. Sehingga semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah.
 - b. *Word of Mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta. Sehingga semakin besar tingkat kepercayaan terhadap *Word Of Mouth* maka akan sangat berpengaruh terhadap keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah.

B. SARAN

1. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan tema yang sama diharapkan dapat melakukan penyempurnaan dengan melakukan penelitian dengan lingkup yang lebih besar dan mampu digeneralisasi.
2. Diharapkan pihak perbankan syariah untuk lebih menggalakkan promosi mengenai perbankan syariah kepada masyarakat guna memberitahu bahwa perbankan syariah merupakan bank yang berlandaskan Al-Qur'an dan hadits, dan terhindar dari hal-hal yang dilarang oleh agama sehingga lebih aman untuk digunakan bagi umat Muslim khususnya.
3. Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* merupakan variabel yang dipertimbangkan dalam mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta sehingga pihak perbankan syariah khususnya di Yogyakarta perlu meningkatkan kualitas layanan dan *Word Of Mouth* agar nasabah lebih tertarik menggunakan jasa perbankan syariah.
4. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk mempertimbangkan variabel-variabel lain di luar variabel yang diteliti sehingga hasilnya akan lebih maksimal.
5. Bagi pihak bank untuk terus mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah atau perbankan syariah secara cepat dan tanggap sehingga nasabah dan pihak-pihak lain yang berkaitan dengan bank bisa memaksimalkan produk perbankan syariah dengan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama Republik Indonesia. 2012. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Al-Fatih.

Sumber Buku

Budisantoso, Totok dan Sigit Triandaru. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta. Salemba Empat.

Fredy, Rangkuti. 2009. *Mengukur efektivitas program promosi dan analisis kasus menggunakan SPSS*. Jakarta: PT. Gamedia Pustaka Utama.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gujarati, N. Damodar dan Dawn C. Porter. 2015. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.

Hasan, Ali. 2010. *Marketing Dari Mulut Ke Mulut (Word Of Mouth Marketing)*, cet. Ke-1. Yogyakarta: Media Press.

Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Ketujuh Belas*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kotler dan Gary Armstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*, cet. Ke-9. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2003.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, cet. Ke-12. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhalindo.

Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.

Mowen, Jhon dan Michael Minor. 2002. *Organization Behavior*, alih bahasa Dwi Kartini. Bandung: FE Universitas Padjajaran.

- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan dan Koncoro Engkos Achmad. 2008. *Cara Menggunakan dan memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Shimp, Terence A. 2003. *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran.Terpadu, Jilid I Edisi 5*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Sugiharto. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan tinda*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menentukan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT Renika Cipta.
- Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi ke dua*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Businnes an Introduction*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sumber Jurnal dan Skripsi

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing* Volume 64 Number 1 (1998), page. 12-40.
- Agyapong, Gloria KQ. *Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan dalam Utilitas Industri - Kasus Vodafone (Ghana)*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Internasional Vol. 6, No. 5; Mei 2011.
- Anwar, A dan Gulzar, A. 2011. *Exploring The Mediating Role of Customer Loyalty on The Relationship Between Brand Affect, Brand Quality, Brand Personality, And Customers' Brand Extension Attitude In Fashion Wear*. *International Journal of Economics and Management Sciences*, Vol. 1, No. 5.
- Basri, Nur A'mirah Hassan, Roslina Ahmad, Faiz I. Anuar, Khairul Azam Ismail. 2016. *Pengaruh Komunikasi Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian: Restoran kelas atas Melayu*. *Journal Internasional Procedia - Ilmu Sosial dan Perilaku* 222 (2016) 324 – 331.
- Dewa, Dion Barata. 2005. *Pengaruh Informasi Word Of Mouth Pada Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Penerbangan Dki Jakarta*. tesis FE Universitas Indonesia.
- Gantasala, Swapna Bhargavi. *Kualitas Layanan (Servqual) dan Pengaruhnya Terhadap Pelanggan Kepuasan dalam Ritel*. *European Journal of Social Sciences* - Volume 16, Nomor 2 (2010) 231.
- Mahendrayasa, Andhanu Catur, Srikandi Kumadji, dan Yusri Abdillah. 2014. *Pengaruh Word of Mouth terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (survei pada mahasiswa pengguna kartu selular gsm "im3" angkatan 2011/2012 dan 2012/2013 fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 12 No. 1.
- Harahap, Mangara Abdul Khai dan Nurhadi. 2012. *Analisis Pengaruh Brand Image dan Word Of Mouth (Wom) terhadap Proses Keputusan Pembelian Handphone Blackberry Studi Kasus pada Mahasiswa Fe Uny*. *jurnal manajemen bisnis*, volume 02 edisi ke-2.
- Maski, Ghozali. 2010. *Journal of Indonesian Applied Economics*. Vol. 4 No. 1 Mei 2010, 43-57.
- Mirshah, Jaafari Sayyed. 2013. *Investigasi Dampak Disiplin Positif pada Proses Pembelajaran dan Strategi Pencapaiannya dengan Berfokus pada Kemampuan Siswa*. *Journal Internasional Penelitian Akademik dalam Bisnis dan Ilmu Sosial* Mei 2013, Vol.3, No. 5

- Nurvidiana, Rahma, Kadarisman Hidayat, dan Yusri Abdillah. 2015. *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Republica Cafe Malang Jalan mt. Haryono gg.xi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 22 No. 2.
- Pahrus. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi, dan Word Of Mouth (WOM) terhadap Keputusan Nasabah untuk Memilih Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus pada PT.Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta)*. Skripsi.
- Paragita, Mitha Rana. 2013. *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Minat Mengajukan Kredit Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, TBK. Cabang Nganjuk*. Skripsi.
- Passe, Longginus. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah*. Skripsi.
- Putri, Asti Dwi. 2016. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kpeutusan Menabung pada Produk Tabungan BSM PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang*. Skripsi.
- Putri, Yuniar Anggita. 2013. *Pengaruh Daya Tarik Produk, Word Of Mouth Dan Citra Merek Terhadap Minat Menjadi Nasabah Kredit Mikro*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume XII, No. 3, Desember 2013, halaman 283 – 300.
- Rahayu, Deny Danar. 2014. *Pengaruh Word of Mouth dan Brand Community Komunitas Sepak Bola di Pekanbaru Terhadap Brand Image*. Jurnal Ekonomi Volume 22, Nomor 1.
- Rahayu, Ervina. 2016. *Analisis Pengaruh Brand Image Dan Word Of Mouth (Wom) Terhadap Keputusan Pembelian Produk Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bakso Son Haji Sony I-X Bandar Lampung)*. Skripsi.
- Setyaningsih, Eka Dyah. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Word Of Mouth Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Bank Bni*. Jurnal Ekonomi Bisnis Volume 22 No.1, April 2017.
- Sumantri, Bagja. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah*. Jornal Economia Vol 10 No 2.

Sumber Internet

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>. Diakses pada 05 Mei 2018 pukul 23.35 wib.

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/07/tabel-f-0-05.pdf>. Diakses pada 05 Mei 2018 pukul 23.37 wib.

<http://wartakota.tribunnews.com/2017/10/07/ternyata-ada-22-juta-nasabah-bank-syariah>. Diakses pada 11 Mei 2018 pada pukul 22.10 wib.

<http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-teknik-purposive-sampling-menurut-para-ahli/>. Diakses pada 9 Mei 2018 pada pukul 00.40 wib.

<https://keuangan.kontan.co.id/news/bank-syariah-tumbuh-positif-sampai-pertengahan-tahun>. Diakses pada 7 Mei 2018 pada pukul 23.23 wib.

Referensi Lainnya

UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 ayat 7



Lampiran 1

TERJEMAHAN TEKS ARAB

No	Halaman	Terjemahan
1.	14	<i>“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu....” (Al-Imran (3): 159)</i>
2	23	<i>“maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”. (Thaha (20): 44)</i>

Lampiran 2

KUISIONER PENELITIAN

Hari / tanggal:

No. Kuisisioner:

Assalamualaikum.Wr. Wb.

Responden Yth,

Saya mahasiswa tingkat akhir jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sedang melakukan penelitian dengan judul “***Pengaruh Kualitas Layanan dan Word of Mouth Terhadap Keputusan untuk Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Yogyakarta***”. Kuisisioner ini dibuat sebagai sarana dalam rangka mendukung pembuatan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan bantuan anda untuk memberikan penilaian secara objektif. Dengan ini kami mohon untuk mengisi penilaian dengan sebenar – benarnya dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Penyusun, 25 April 2018

Okta Gustiansyah

Petunjuk pengisian kuisisioner

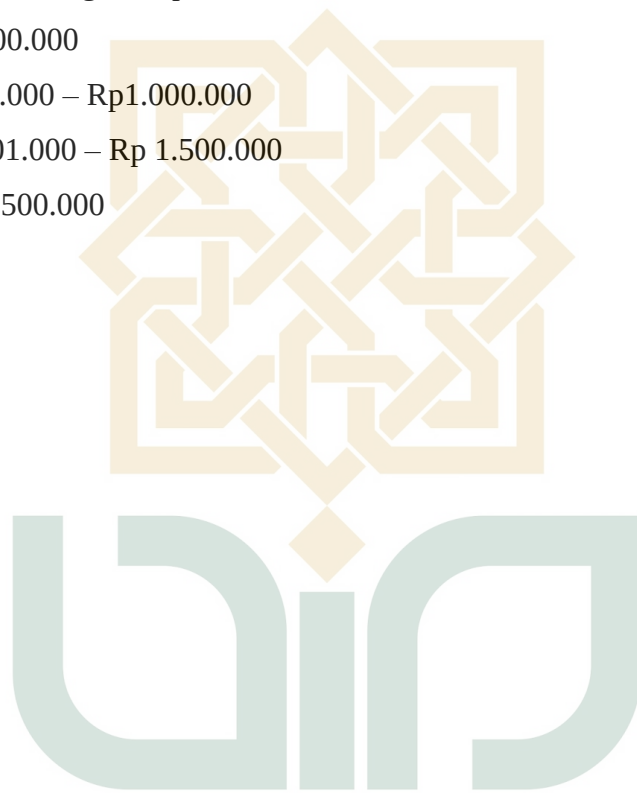
- ☐ Bacalah semua pertanyaan dengan seksama dan baik
- ☐ Berilah tanda (✓) dalam menjawab setiap pertanyaan

Bagian 1
DATA RESPONDEN

Nama:

1. Alamat Email:
2. Nama Lengkap:
3. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir:
 - a. Sarjana (S1)/Sederajat
 - b. MA/SMA/SMK
 - c. MTS/SMP
 - d. SD/MI
5. Usia:
 - a. 18 – 22 tahun
 - b. 23 – 28 tahun
 - c. 29 – 34 tahun
 - d. > 34
6. Lama Memiliki Tabungan:
 - a. < 3 bulan
 - b. < 6 bulan
 - c. < 9 bulan
 - d. < 1 tahun
 - e. > 1 tahun
7. Nama Bank yang digunakan:
8. Pekerjaan:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Karyawan/Pegawai

- c. Belum Bekerja
 - d. Lainnya
9. Pendapatan total orang tua / bulan:
- a. <1 juta/bulan
 - b. <2,5 juta/bulan
 - c. <5 juta/bulan
 - d. >5 juta/bulan
10. Rata-Rata Uang saku perbulan:
- a. < Rp 500.000
 - b. Rp 501.000 – Rp1.000.000
 - c. Rp 1.001.000 – Rp 1.500.000
 - d. > Rp 1.500.000



Bagian 2

Petunjuk Pengisian

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan. Anda diminta memilih pernyataan yang sesuai dengan diri Anda. Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang Anda pilih dari keempat alternatif jawaban yang tersedia pada tiap-tiap pernyataan, yaitu:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Netral (N)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan (Kualitas Layanan)	SS	S	N	TS	STS
1	Proses transaksi produk perbankan syariah mudah					
2	Penyampaian informasi tentang produk perbankan syariah disampaikan dengan jelas					
3	Produk perbankan syariah beragam jenisnya					
4	Perbankan syariah aman dari gharar (ketidakpastian), Maisir (memperoleh keuntungan tanpa kerja keras), dan Riba					
5	Perbankan syariah lebih memperhatikan sifat keadilan antara pihak bank dengan nasabah					

No	Pernyataan (Word Of Mouth)	SS	S	N	TS	STS
1	Melalui informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui bahwa resiko keuangan yang saya keluarkan untuk menggunakan produk perbankan syariah sebanding dengan nilai yang saya peroleh					
2	Melalui informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui resiko kinerja perbankan syariah					
3	Saya memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan saya mengenai produk perbankan syariah					
4	Melalui informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui fitur lengkap produk yang dimiliki perbankan syariah					
5	Melalui informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui kualitas produk perbankan syariah					

No	Pernyataan (Pengambilan Keputusan)	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menggunakan produk perbankan syariah karena kebutuhan saya terhadap produk perbankan syariah					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan perbankan syariah karena tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
3	Saya merasa lebih aman menggunakan produk perbankan syariah dikarenakan bebas dari ghoror, maisir, dan riba					

4	Saya mengetahui informasi perbankan syariah dari teman					
5	Saya membandingkan kelebihan produk-produk di perbankan syariah dengan produk-produk di perbankan lainnya					



Lampiran 3

Data Responden

Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Usia	Lama Memiliki Rekening	Nama Bank Yang digunakan	Pekerjaan	Pendapatan
Dafiqul Fitrah	Laki-laki	S1	21	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Hasballah Sofyan Sardi	Laki-laki	MA	23	> 1 tahun	BRI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Cintya Ega Septika	Perempuan	SMA	21	> 1 tahun	BRI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Lailani Fatarruddin Azzam	Laki-laki	SMA	24	< 9 bulan	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Enggardini Sukmawati	Perempuan	SMA	21	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Fajar setyo nugroho	Laki-laki	SMA	23	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Daru kosasih	Laki-laki	SMA	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Dedat Dingkorocy	Laki-laki	S1	21	< 1 Tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Diah Mirtasari	Perempuan	S1	21	> 1 tahun	BRI Syariah	Karyawan	< 2,5 juta/bulan
Muhammad Khairul FIKRI	Laki-laki	SMA	21	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Syaifi Raya Fahma Nurdana	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Okta Gustiansyah	Laki-laki	MA	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Annisa Diana Ningrum	Perempuan	SMA	20	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Nurahman Fatolah	Laki-laki	SMA	23	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Yuan Nisa Madjid	Perempuan	MA	21	> 1 tahun	BSM	Mahasiswi	< 1 juta/bulan
Aprilya Rahayu	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Aiman	Laki-laki	MA	21	> 1 tahun	BNI Syariah	Pelajar	< 1 juta/bulan
Hasballah Sofyan Sardi	Laki-laki	MA	22	< 1 Tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Arien	Perempuan	D3	31	> 1 tahun	BNI Syariah	Pegawai Swasta	> 5 juta/bulan
Mahesti Pramusinta	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BSM	Mahasiswi	< 1 juta/bulan
Adib Minarrohman	Laki-laki	S1	21	< 3 Bulan	BNI Syariah	mahasiswa	< 1 juta/bulan
Fauziah Hadi	Perempuan	SMA	21	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan

Deby Hana C	Perempuan	SMA	22	< 6 bulan	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Iah Rodiah	Perempuan	S1	22	> 1 tahun	BSM	Karyawan swasta	< 2,5 juta/bulan
Erika Adhey Rahma	Perempuan	SMA	21	< 1 Tahun	BNI SYARIAH	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Elgita Arum Dwiyantri	Perempuan	SMA	21	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Bella Atika	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Amaris aflah Ardiningrum	Perempuan	S1	20	> 1 tahun	BSM	Pelajar	< 1 juta/bulan
Fatikah Meilawati	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Aviv	Perempuan	D3	24	> 1 tahun	BNI Syariah	Swasta	< 1 juta/bulan
Annisa Rahmawati Putri	Perempuan	SMA	23	> 1 tahun	BNI Syariah	Swasta	< 2,5 juta/bulan
Akhid Hartanto	Laki-laki	SMA	23	> 1 tahun	BSM	mahasiswa	< 1 juta/bulan
Syaibatul Aslamiah Ginting	Perempuan	SMA	21	< 1 Tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Muhammad Fahrizzal Akbar	Laki-laki	SMA	21	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Marinda lucky	Perempuan	MA	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Wildan Firdaus Prasetyo	Laki-laki	MA	23	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Dhiyaul Aulia Zulni	Perempuan	S1	22	> 1 tahun	BNI Syariah	Wiraswasta	< 1 juta/bulan
Ahmad Rifaldi M	Laki-laki	SMA	19	> 1 tahun	BRIS	Pelajar	< 1 juta/bulan
Hayyin Avivi	Laki-laki	SMA	20	< 1 Tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
A. Masrur A. N	Laki-laki	MA	21	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Yati anwar	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Amin Yasin	Laki-laki	MA	20	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Muhammad Iqbal Fauzi	Laki-laki	SMA	23	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Afifah	Perempuan	MA	23	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Nur Aini Widiastuti	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Atik Alpiani	Perempuan	MA	20	< 6 bulan	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Stev Pulungan	Laki-laki	SMA	21	> 1 tahun	BRI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Nadya Ulfa	Perempuan	SMA	20	< 6 bulan	BNI Syariah	Belum bekerja	< 1 juta/bulan
Murni Rokhati	Perempuan	SMA	20	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Aben Aulia Rahman	Laki-laki	SMA	21	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Bakri Karim Sururi	Laki-laki	MAS	21	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan

Amalia Martha S. Ekawati	Perempuan	S1	21	< 1 Tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Hikmatul Fisa Yasinta	Perempuan	S1	22	< 3 Bulan	BNI Syariah	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Dian Prihatiningtyas	Perempuan	SMA	21	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Riswanti Budi	Perempuan	S2	32	> 1 tahun	BNI Syariah	Dosen	< 2,5 juta/bulan
Zuka Nisyiqi	Laki-laki	SMA	19	< 1 Tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Widya Shinta	Perempuan	S1	22	> 1 tahun	BRIS	Fresh Gued	< 2,5 juta/bulan
Sri Retnoningsih	Perempuan	SMK	22	< 3 Bulan	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Elin Retno Puri	Perempuan	SMA	19	< 1 Tahun	BSM	pengangguran	< 1 juta/bulan
Ainun	Perempuan	MA	18	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Sariani	Perempuan	S1	18	> 1 tahun	BRIS	Belum bekerja	< 1 juta/bulan
Nanda A. Faridhotul Jannah	Perempuan	SMA	20	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
A Ridho M	Laki-laki	SMA	19	< 6 bulan	BRIS	mahasiswa	< 1 juta/bulan
Dicky	Laki-laki	SMA	23	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Munawaroh	Perempuan	S1	22	> 1 tahun	BSM	Waiterss	< 1 juta/bulan
Nisrina Zulfa	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BSM	Mahasiswi	< 1 juta/bulan
Arum Adini gsih	Perempuan	S1	21	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Devi Ratna Aisa	Perempuan	SMA	19	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Rizki Perdana Ardhiansyah	Laki-laki	SMA	23	< 1 Tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Evy Hidayani	Perempuan	SMA	20	< 6 bulan	BSM	Mahasiswi	< 2,5 juta/bulan
Gebi Puspitasari	Perempuan	SMA	22	< 1 Tahun	BSM	Waiterss	< 1 juta/bulan
Muhammad Akbar Baihaqi	Laki-laki	SMA	19	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Reza Noviya	Perempuan	SMA	21	< 6 bulan	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Rizki Achmad Fachrezi T	Laki-laki	S1	21	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Tris Munandar	Laki-laki	SMA	21	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Romzi Indah Cahyani	Perempuan	S1	22	> 1 tahun	BSM	Swasta	< 5 juta/bulan
Fatma Hayati	Perempuan	MA	20	> 1 tahun	BRIS	karyawan	< 1 juta/bulan
Ayu Erma Purwaningsih	Perempuan	SMA	20	> 1 tahun	BSM	Mahasiswi	< 1 juta/bulan
Choirunnisa	Perempuan	SMA	21	> 1 tahun	BSM	Mahasiswi	< 1 juta/bulan
Fawwaz Ainur Rofiq	Laki-laki	SMA	21	> 1 tahun	BRIS	Pelajar	< 1 juta/bulan

Briska	Laki-laki	MA	21	< 1 Tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Ruqiyah	Perempuan	SMA	47	> 1 tahun	BSM	Pedagang	< 1 juta/bulan
Luluk Rusdiana	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Reza	Laki-laki	SMA	22	< 6 bulan	BSM	mahasiswa	< 1 juta/bulan
Muhamad saidul bahri	Laki-laki	SMA	22	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Muslihin Baihaqi	Laki-laki	SMA	19	< 1 Tahun	BRIS	Pelajar	< 1 juta/bulan
Annisa Barikna	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BSM	Wirausaha	> 5 juta/bulan
Muhammad Iqbal Pernama	Laki-laki	SMA	22	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Koni Hermawan	Laki-laki	S1	19	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Habib	Laki-laki	SMA	23	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Arie prabowo	Laki-laki	SMA	21	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Annisa R	Perempuan	S1	22	> 1 tahun	BRIS	serabutan	< 1 juta/bulan
Rochayati	Perempuan	SMA	21	> 1 tahun	BSM	MAHASISWA	< 2,5 juta/bulan
Ratih Widyastuti A WINOTO	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Halimah proborini	Perempuan	S1	21	> 1 tahun	BNI Syariah	Mahasiswa	< 2,5 juta/bulan
Dewry Arinta	Perempuan	SMA	20	< 3 Bulan	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Siti Nur Sakinah	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Sahrul akbar	Laki-laki	SMA	22	< 3 Bulan	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Rifky Octora Kacaribu	Laki-laki	S1	21	< 1 Tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Phebi Hastuti	Perempuan	SMA	21	> 1 tahun	BRIS	Guru privat	< 1 juta/bulan
Putri azizah	Perempuan	SMA	19	> 1 tahun	BNIS	Mahasiswi	< 1 juta/bulan
Agus Hardiyanto	Laki-laki	SMA	23	< 3 Bulan	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Aqidatul Izah	Perempuan	S1	19	> 1 tahun	BRIS	mahasisws	< 1 juta/bulan
Nuha Nabila H	Perempuan	SMA	21	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
M Humam Akbar Ghifari	Laki-laki	SMA	21	< 3 Bulan	Bukopin Syariah	Mahasiswa/Pelajar	< 2,5 juta/bulan
Hilyah Maulidiyah	Perempuan	S1	22	> 1 tahun	BRIS	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Asep Rofiuddin Mahmud	Laki-laki	MA	22	> 1 tahun	BRIS	Karyawan	< 2,5 juta/bulan
Diah Mitha Sugiyanti	Perempuan	SMA	22	> 1 tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan
Yoga Galih Pramudita	Laki-laki	SMA	22	< 1 Tahun	BSM	Mahasiswa	< 1 juta/bulan

Widyastuty	Perempuan	SMA	19	< 3 Bulan	BSM	mahasiswa	< 1 juta/bulan
Ahmad Siddiq Marzuqi	Laki-laki	S1	21	> 1 tahun	BSM	Pelajar	< 1 juta/bulan



Lampiran 4

Hasil Responden																		
Kualitas Layanan							Word of Mouth							Keputusan Nasabah				
No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Σ	W1	W2	W3	W4	W5	Σ	K1	K2	K3	K4	K5	Σ
1.	5	5	4	5	4	23	5	4	5	3	5	22	5	5	3	3	5	21
2.	5	5	5	5	3	23	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21
3.	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
4.	4	4	5	5	4	22	4	3	4	4	3	18	4	3	5	5	4	21
5.	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	4	16	4	4	3	4	4	19
6.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
7.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8.	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
9.	4	4	5	3	3	19	4	3	5	3	4	19	3	4	4	4	5	20
10.	3	3	3	3	4	16	5	5	4	3	3	20	4	3	3	4	3	17
11.	5	5	5	4	4	23	3	4	4	3	4	18	5	5	5	4	5	24
12.	4	4	5	3	3	19	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
13.	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	4	3	4	5	5	21
14.	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
15.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
16.	5	5	5	5	5	25	5	3	5	3	3	19	5	5	5	4	5	24
17.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
18.	4	4	5	3	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
19.	4	3	3	5	4	19	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17
20.	3	5	4	4	3	19	5	3	3	5	4	20	4	4	3	5	3	19

21.	3	3	5	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	5	19
22.	5	5	5	4	3	22	4	3	4	3	4	18	4	5	4	3	4	20
23.	4	4	5	4	5	22	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21
24.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
25.	3	4	5	3	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
26.	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22
27.	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	4	21
28.	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18
29.	4	4	4	5	4	21	3	3	4	4	4	18	4	3	5	4	3	19
30.	3	3	4	3	3	16	4	5	3	3	4	19	3	3	3	4	5	18
31.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	3	18
32.	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
33.	4	4	5	5	5	23	4	3	4	4	3	18	3	4	5	4	4	20
34.	3	3	5	4	4	19	4	5	4	3	4	20	3	3	3	4	3	16
35.	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17
36.	4	3	5	5	5	22	3	3	4	3	3	16	5	4	4	4	4	21
37.	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	3	20	5	4	4	4	5	22
38.	5	5	5	3	4	22	3	3	5	3	4	18	3	4	4	3	4	18
39.	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	5	3	3	3	3	17
40.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
41.	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19
42.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
43.	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	4	18
44.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21

45.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
46.	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18
47.	4	4	5	3	5	21	4	3	5	5	4	21	5	4	3	5	5	22
48.	3	4	4	4	5	20	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	5	21
49.	3	4	5	3	4	19	5	5	4	5	4	23	5	4	3	5	5	22
50.	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	4	22
51.	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16
52.	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	5	22	5	5	2	4	5	21
53.	5	3	4	3	4	19	5	3	5	3	2	18	4	3	3	5	3	18
54.	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
55.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	3	5	5	5	23
56.	5	3	5	3	3	19	3	5	5	3	3	19	3	3	3	5	5	19
57.	3	4	5	3	3	18	4	2	4	4	3	17	2	2	4	4	5	17
58.	4	5	5	3	4	21	5	4	4	3	3	19	5	3	3	3	3	17
59.	3	3	5	5	3	19	5	4	3	4	3	19	5	3	5	4	2	19
60.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
61.	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17
62.	3	3	3	5	4	18	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16
63.	3	3	3	5	3	17	3	5	3	3	4	18	3	3	4	3	3	16
64.	5	5	5	5	4	24	3	2	5	4	3	17	4	4	4	5	4	21
65.	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18	2	3	3	4	4	16
66.	5	5	5	4	5	24	3	4	4	4	5	20	4	5	4	4	4	21
67.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
68.	4	2	2	4	4	16	4	4	4	2	4	18	5	4	3	4	4	20

69.	4	4	4	3	4	19	5	2	4	4	2	17	4	3	3	4	3	17
70.	4	3	5	4	3	19	4	4	5	3	4	20	5	4	3	5	4	21
71.	4	4	5	4	5	22	3	3	4	4	4	18	4	4	4	2	4	18
72.	5	5	5	4	4	23	4	3	3	2	5	17	4	4	5	5	4	22
73.	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	4	21
74.	4	4	5	3	4	20	4	2	4	4	4	18	2	3	5	4	4	18
75.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24
76.	4	4	5	4	2	19	4	4	4	3	4	19	5	4	5	4	4	22
77.	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	4	17	3	3	3	4	3	16
78.	3	2	4	2	4	15	2	3	4	4	2	15	4	4	5	4	3	20
79.	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
80.	3	5	4	4	4	20	4	3	4	5	2	18	4	3	4	3	3	17
81.	4	3	5	4	4	20	4	4	4	3	4	19	5	4	5	3	3	20
82.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
83.	4	3	4	3	3	17	5	3	4	2	5	19	4	4	3	4	4	19
84.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
85.	4	4	4	4	4	20	3	3	4	2	3	15	2	3	4	5	4	18
86.	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19
87.	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
88.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
89.	4	4	3	3	4	18	4	3	5	4	3	19	4	5	4	4	3	20
90.	5	5	4	4	5	23	3	2	3	4	4	16	3	4	5	4	5	21
91.	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	3	20	4	5	5	4	2	20
92.	4	4	3	5	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

93.	5	2	3	4	2	16	4	5	4	5	3	21	5	4	5	5	4	23
94.	5	2	4	1	4	16	5	5	4	3	3	20	4	4	2	3	4	17
95.	3	4	5	4	4	20	3	4	4	4	4	19	5	4	4	2	4	19
96.	4	3	4	5	4	20	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	4	18
97.	4	5	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22
98.	4	3	5	3	3	18	5	3	4	3	3	18	4	3	3	4	4	18
99.	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
100.	4	5	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22



Lampiran 5

HASIL PROFIL RESPONDEN

Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 – 22 tahun	83	83%
2	23 – 28 tahun	14	14%
3	29 – 34 tahun	2	2%
4	> 34	1	1%
Total		100	100%

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	60	60%
2.	Perempuan	40	40%
Total		100	100%

Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Sarjana (S1) atau sederajat	6	6%
2.	Diploma	5	5%
3.	SMA	55	55%
4.	MA	34	34%
Total		100	100%

Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	55	55%
2.	Karyawan/pegawai	15	15%
3.	Belum bekerja	1	1%
4.	Lainnya	29	29%
Total		100	100%

Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1.	<1 juta/bulan	76	76%
2.	<2,5 juta/bulan	21	21%
3.	<5 juta/bulan	1	1%
4.	>5 juta/bulan	2	2%
Total		100	100%

Lampiran 6

HASIL UJI VALIDITAS

Variabel Kualitas Layanan (X1)				
1.	KL 1	0.694	0.195	Valid
2.	KL 2	0.775	0.195	Valid
3.	KL 3	0.606	0.195	Valid
4.	KL 4	0.628	0.195	Valid
5.	KL 5	0.667	0.195	Valid
Word of Mouth (X2)				
1.	WoM 1	0.667	0.195	Valid
2.	WoM 2	0.711	0.195	Valid
3.	WoM 3	0.566	0.195	Valid
4.	WoM 4	0.620	0.195	Valid
5.	WoM 5	0.618	0.195	Valid
Keputusan Nasabah (Y)				
1.	K 1	0.632	0.195	Valid

2.	K 2	0.712	0.195	Valid
3.	K 3	0.608	0.195	Valid
4.	K 4	0.541	0.195	Valid
5.	K 5	0.625	0.195	Valid

HASIL UJI RELIABILITAS

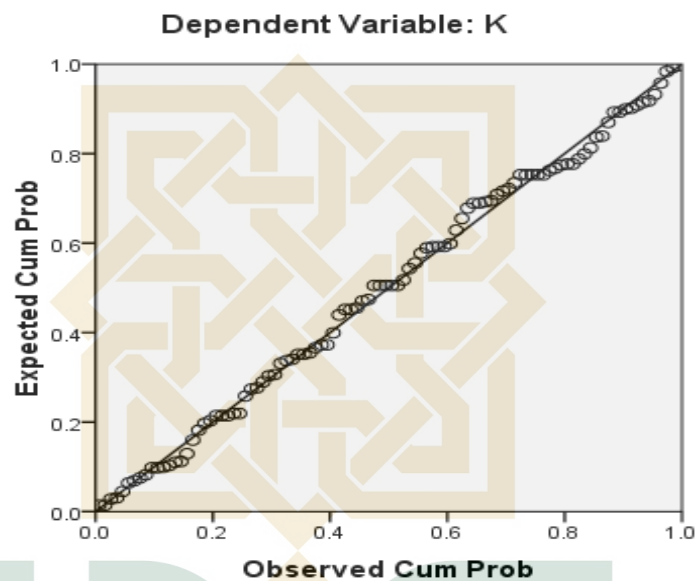
Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Layanan	0.699	0,60	Reliabel
Word of Mouth	0.635	0,60	Reliabel
Minat nasabah	0.605	0,60	Reliabel

Lampiran 7

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas (Normal probability Plot)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



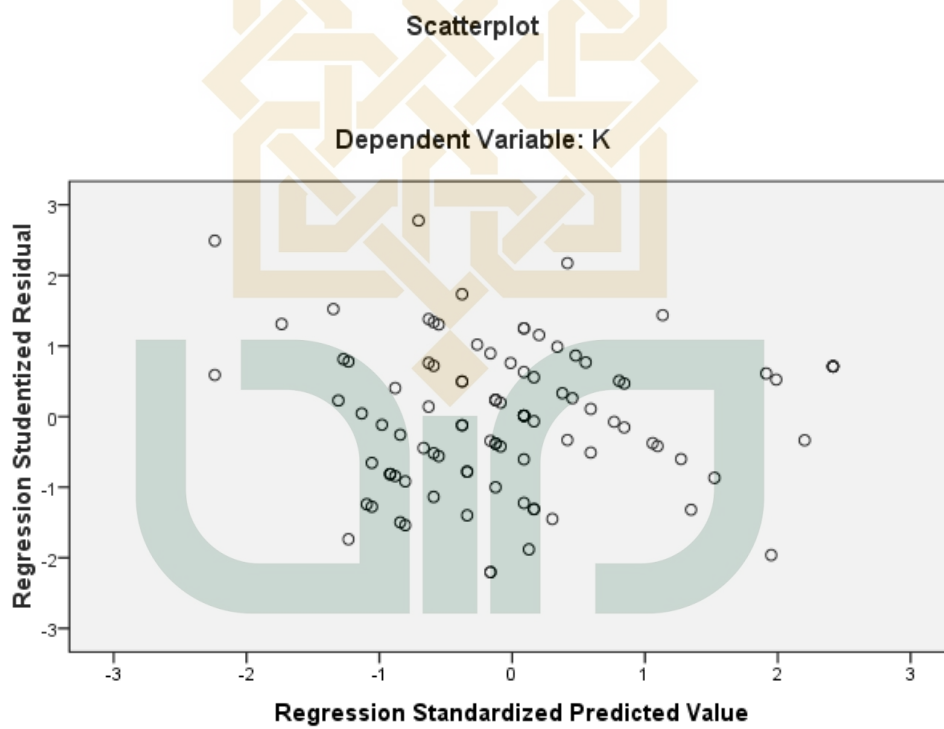
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61076711
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.041
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.510
Asymp. Sig. (2-tailed)		.957

Uji Multikolinearitas

Hasil Uji Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF			
Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas layanan	0.738	1.356	Tidak terjadi multikolinearitas
Word of mouth	0.738	1.356	Tidak terjadi multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas



Uji Autokorelasi

Berdasarkan Uji Durbin Watson

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.722 ^a	.521	.511	1.627	2.124

a. Predictors: (Constant), WoM, KL

b. Dependent Variable: K



Lampiran 8

HASIL ANALISIS

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.343	1.527		2.844	.005		
	KL	.423	.074	.467	5.712	.000	.738	1.356
	WoM	.359	.082	.360	4.404	.000	.738	1.356

a. Dependent Variable: K

Uji Hasil Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279.248	2	139.624	52.727	.000 ^a
	Residual	256.862	97	2.648		
	Total	536.110	99			

Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.722 ^a	.521	.511	1.627	2.124

a. Predictors: (Constant), WoM, KL

b. Dependent Variable: K

Berdasarkan Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.343	1.527		2.844	.005
	KL	.423	.074	.467	5.712	.000
	WoM	.359	.082	.360	4.404	.000

a. Dependent Variable: K



Lampiran 9

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 10

Titik persentase distribusi F untuk probabilitas = 0,05

Df untuk penyebut (N2)	Df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76

DOKUMENTASI PENYEBARAN KUISIONER



Lampiran 1

CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Okta Gustiansyah
Tempat Tanggal Lahir : Tanjung Raya, 23 Oktober 1995
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat Asal : Tanjung Raya, Kec. PSEKSU, Kab.
Lahat, Palembang SUMSEL



Orang tua

Nama Ayah : Masudin
Nama Ibu : Kamsia
Nomer handphone : 082329767925
Email : oktagustiansyah50@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SDN Desa Tanjung Raya (2001-2008)
Mts Nurul Ummah Kotagede Yogyakarta (2008-2011)
MA Nurul Ummah Kotagede Yogyakarta (2011-2014)
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2014-2018)

Pengalaman Organisasi

PMII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (2014-2018)
KMNU (Keluarga Mahasiswa Nahdlatul Ulama) (2014-2016)
KSPM (Kelompok Studi Pasar Modal) (2015-2017)
SEKETARIS UMUM PMII RAYON EKUILIBRIUM (2016-2017)