

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI
DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT
MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH BUKOPIN
KANTOR CABANG YOGYAKARTA**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh:

Rizza Erlina Fitriana

NIM: 15820118

Dosen Pembimbing:

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.

NIP: 19661119 199203 1 002

**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. MarsdaAdisuciptoTelp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: B-3485/Un.02/DEB/PP.00.9/12/2018

Tugas Akhir dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah di Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rizza Erlina Fitriana
Nomor Induk Mahasiswa : 15820118
Telah diujikan pada : Jumat, 30 November 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


Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin S.E., M.Si.


NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I


Jauhar Fardhis, S.H.I., M.A.

NIP. 19840523 201101 1 008

Penguji II


Joko Setyono, SE., M. Si.

NIP. 19730702 200212 1 003

Yogyakarta, 17 Desember 2018
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
DEKAN

Dr. H. Syaifur Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta FE-UINSK-
BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Rizza Erlina Fitriana

Kepada
Yth. Bapak Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rizza Erlina Fitriana
NIM : 15820118
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta”**


Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Manajemen Keuangan Syariah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 November 2018

Pembimbing



Drs. A Yusuf Khoirudin, S.E., M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizza Erlina Fitriana
NIM : 15820118
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah / Ekonomi dan
Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan dipulikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote*, *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain 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 perlunya

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb..

Yogyakarta, 16 November 2018

Penyusun



Rizza Erlina Fitriana

NIM: 15820118

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizza Erlina Fitriana
NIM : 15820118
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

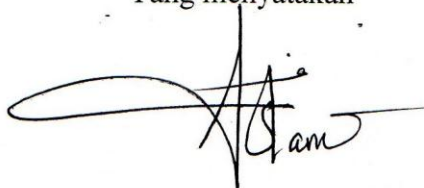
**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan *Word Of Mouth*
Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah di Bank Syariah
Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga berhak menyimpan, mengalih media/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 : 16 Desember 2018

Yang menyatakan



(Rizza Erlina Fitriana)

HALAMAN MOTTO

Miliki hati yang tak pernah membenci,
Senyuman yang tak pernah menyakiti, Dan kasih sayang yang tak
pernah berakhir

--“REF”--

كُنْ رَجُلًا رَجُلُهُ فِي الثَّرَى وَ هِمَّتُهُ فِي الثَّرَى

"Jadilah seseorang yg kaki-nya menapak bumi tapi cita-citanya
setinggi Bintang Soraya"

-- “ALM. ABAH MOHTAM” --



HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya dedikasikan untuk mereka-mereka yang menemani
perjuanganku:*

*Untukmu: Abah M. Syahlan dan Ibu St. Mutmainnah serta adik
kecilku Amel ma'iyah Shofa Ilma*

Untukmu: Keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi

Untukmu: wahai sahabat-sahabatku

*Untukmu: teman seperjuangan perbankan Syariah 2015, Dewan
Eksekutif Mahasiswa dan Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia*



TRANSLITERASI

Transliterasi huruf Arab yang digunakan dalam skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 05936/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	š	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah) ka
خ	Khā'	Kh	dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	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	Mim	M	'em
ن	Nūn	N	'en
و	Waw	W	W
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة عدة	Ditulis Ditulis	Muta'addidah 'iddah
---------------	--------------------	------------------------

III. *Ta'marbūtah* di Akhir Kata

a. Bila dimatikan ditulis h

حكمة جزية	Ditulis Ditulis	<i>Ḥikmah</i> <i>Jizyah</i>
--------------	--------------------	--------------------------------

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah diserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.

b. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta kedua bacaan itu terpisah, maka ditulis h

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bilata' *marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis tatau h

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāh al-fiṭri</i>
------------	---------	-----------------------

IV. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U

V. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati	تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati	فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

VI. Vokal Rangkap

1	Fathah ya mati بينكم	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2	Fathah wawu mati قول	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaul</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

VIII. Kata sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah* ditulis dengan menggunakan "l"

القران	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

IX. Penyusunan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-Furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

X. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: *al-Qur'an*, *hadist*, *mazhab*, *syariat*, *lafaz*.
- Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
- Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari Negara yang menggunakan huruf latin, misalnya *Quraish Shihab*, *Ahmad Syukri Soleh*.
- Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya *Toko Hidayah*, *Mizan*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur bagi Allah atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta”**. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan seluruh ummatnya.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi MA. Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Styono. SE., M.Si. selaku ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa sabar serta ikhlas mengarahkan hingga sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah ikhlas memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh pegawai dan staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sunan Kalijaga.
7. Ibunda St. Mutmainnah, Abah M.Syahlan, orang tua ke dua saya H. Teguh beserta istri Ibu Nihayah dan Adikku Amel Ma'iyah Shofa Ilma yang selalu memberikan kasih sayang, dorongan dan semangat yang besar dalam setiap langkahku.
8. Keluarga besar H. Nur Ikhwan dan Abdul Manaf yang senantiasa memberikan mendoakan dan memberi dukungan baik materi maupun moral.
9. Sahabat-sahabatku seperjuangan (Shofy, Anisa, Enggar, Nadhya, Hernita, Hera dan Mirta) yang telah memberikan banyak waktunya untuk saling menyemangati.
10. Teman-teman MIFDA dan IKPA Jateng serta Yogyakarta (Afi, Najih, Badrus, Chusnul, Nurul, Abid Musthofa, Hanifudin dan Chaiz) yang selalu memberi bantuan dalam bentuk apapun.

11. Teman-teman Perbankan Syariah C dan seluruh teman-teman Prodi Perbankan Syariah 2015 yang saya banggakan dan saya tunggu kabar baiknya nanti.

12. Keluarga besar DEMA (Dewan Eksekutif Mahasiswa) FEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan PMII Rayon Ekuilibrium FEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

13. Semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir serta dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua yang telah diberikan menjadi amal saleh dan diberi balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca pada umumnya.

*Jazakumullah Khoirul jaza
Aamiin Ya Robbal 'Alamin*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 November 2018

Penyusun

Rizza Erlina Fitriana

NIM:15820118

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRAC	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	14
1. Pemasaran	14
a. Pengertian Pemasaran	14
b. Pemasaran dalam Pandangan Islam	15
2. Perilaku Konsumen	16
a. Pengertian Perilaku Konsumen	16
b. Model Perilaku Konsumen	18
3. Keputusan Pembelian	19
a. Pengertian Keputusan Pembelian	19
b. Proses/Tahapan Keputusan Pembelian	22
4. Kualitas Pelayanan	25
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
5. Kemudahan Transaksi	29
6. <i>Word of Mouth</i>	30
a. Pengertian <i>Word of Mouth</i>	30
b. <i>Word of Mouth</i> dalam Islam	33
B. Telaah Pustaka	34
C. Pengembangan Hipotesis	37
1. Hipotesis Kualitas Pelayanan	38
2. Hipotesis Kemudahan Transaksi	39
3. Hipotesis <i>Word of Mouth</i>	40

D. Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	43
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	44
E. Definisi Variabel Penelitian	46
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	50
H. Teknik Analisis Data.....	51
1. Uji Asumsi Klasik.....	51
a. Uji Normalitas.....	51
b. Uji Multikolonieritas.....	52
c. Uji Heteroskedastisitas.....	53
2. Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda.....	53
a. Koefisien Determinasi R^2	54
b. Uji Simultan(Uji F).....	55
c. Uji Parsial (Uji t).....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif	
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
2. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	58
3. Karakteristik Respon berdasarkan Usia	59
4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	60
5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	61
6. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	62
7. Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Transaksi	63
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	63
1. Uji Validitas	63
2. Uji Reabilitas	65
C. Uji Asumsi Klasik.....	66
1. Uji Normalitas.....	66
2. Uji Multikolonieritas.....	67
3. Uji Heteroskedastisitas.....	68
D. Uji Hipotesis Regresi Linear Berganda.....	69
1. Uji Koefisien Determinasi R^2	69
2. Uji Simultan (Uji F).....	70
3. Uji Parsial (Uji T)	71
E. Pembahasan Hasil Penelitian	74
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah bukopin	74
2. Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah bukopin.....	80
3. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah bukopin	81

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 84
B. Implikasi..... 85
C. Saran..... 86

DAFTAR PUSTAKA..... 87

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah BUS dan UUS di DIY tahun 2015-2017.....	3
Tabel 1.2 Reputasi Bank Syariah Bukopin.....	4
Tabel 1.3 Penghargaan BSB tahun 2017	6
Tabel 2.1 Telaah Pustaka	34
Tabel 3.1 Indikator Kuisioner	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan berdasarkan Usia Responden	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	62
Tabel 4.7 karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Bertransaksi.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji R ²	69
Tabel 4.14 Hasil (Uji F).....	70
Tabel 4.15 Hasil (Uji T).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	18
Gambar 2.2 Model Proses Keputusan Pembelian.....	22
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner	i
Lampiran 2 Data Penelitian	vi
Lampiran 3 Deskriptif.....	xii
Lampiran 4 Uji validitas dan Reliabilitas	xv
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	xix
Lampiran 6 Uji Hipotesis.....	xxi
Lampiran 7 Gambar Umum BSB	xxii
Lampiran 8 Surat Keterangan Penelitian	xxiii
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	xxiv
Lampiran 10 Curriculum Vitae	xxvii



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan *word of mouth* terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta dengan jumlah sampel 80 responden. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *regresi linier berganda* dengan alat bantu SPSS 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima yaitu terdapat pengaruh kemudahan transaksi dan *word of mouth* terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta dengan tingkat signifikan masing-masing 0,000 dan 0,001. Sedangkan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dengan tingkat signifikan 0,192. Dari analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan *word of mouth* memiliki pengaruh sebesar 45,3% sisanya, 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi, *Word of Mouth* dan Keputusan



ABSTRAC

This study aims to examine the effect of service quality, ease of transactions and word of mouth on community decisions to become customers at Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta. The population in this study were all customers of Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta with 80 respondents. The selection of samples was done by using the sampling method using nonprobability sampling using the purposive sampling method. The analytical method used is multiple linear regression with SPSS 23 tools.

The results of this study indicate that the proposed hypothesis is accepted, namely there are effects of ease of transactions and word of mouth on the decision of the community to become customers at Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta with a significant level of 0,000 and 0.001 respectively. Whereas, service quality has no significant effect on community decisions with a significant level of 0.192. From the statistical analysis shows that service quality, ease of transactions and word of mouth have the influence of the remaining 45.3%, 54.7% influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, Ease of Transactions, Word of Mouth and Decisions



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan secara optimal, namun dengan memperhatikan etika bisnis menurut Islam seperti larangan riba. Bank syariah secara resmi telah diperkenalkan kepada masyarakat sejak tahun 1992, yaitu dengan mulai berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan.

Perbankan syariah telah dikategorikan sebagai jenis industri baru yang mempunyai daya tarik yang cukup tinggi, kemudian dilanjutkan oleh berlakunya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (M. Syafi'i Antonio, 2001:26). Terbukti asset yang didominasi perbankan syariah saat ini mencapai angka \pm 98%. Hal ini tidak lepas dari semakin bertambahnya bank-bank syariah yang bermunculan. Per Desember 2012 terdapat 11 Bank Umum Syariah, UUS dengan 24 Unit Usaha Syariah Kantor Cabang BUS dan UUS 22265 kantor. Untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terdiri dari 158 dengan jumlah kantor cabang 401.¹

Seiring dengan perkembangan zaman landasan hukum perbankan syariah menjadi lebih lengkap, yang telah ditandai dengan hadirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah

¹ <http://www.bi.go.id> diakses pada tanggal 18 September 2018

dimana dalam Undang-Undang tersebut menjelaskan dan memaparkan bank syariah beserta operasionalnya.

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia berkembang secara signifikan. Hal ini ditopang dengan naiknya jumlah perbankan yang berbasis syariah dari tahun ke tahun. Hingga kuartil 1-2018 atau akhir maret 2018 total aset keuangan syariah (tidak termasuk saham syariah) sudah mencapai RP 1.167,62 triliun. Bila dirinci, pasar modal syariah mendominasi aset keuangan syariah nasional sebesar lebih dari 50%. Hingga kuartal 1-2018, aset bank umum syariah di Indonesia tercatat Rp 294 triliun atau 4% dari total perbankan secara keseluruhan yang mencapai Rp 7.429 triliun. Jika aset BUS tersebut ditambah dengan aset unit usaha syariah (UUS), maka total aset perbankan syariah mencapai Rp 428 triliun pada kuartil 1-2018. Jumlah ini setara 5,81% terhadap perbankan konvensional. Aset BUS dan UUS terus meningkat dari tahun ke tahun dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 15% per tahun dari periode 2014-2017.²

Perkembangan industri perbankan syariah masih terbuka lebar, dengan ditopang oleh demografi, dukungan pemerintah, kemajuan teknologi, kebutuhan pendanaan sektor UMKM, inisiatif dan inovasi baru perbankan syariah, dan integrasi perbankan syariah dengan pelaku syariah lainnya. Namun ada pula tantangan perkembangan industri perbankan syariah. antara lain menyangkut koordinasi antara pemerintah

² <https://keuangan.kontan.co.id/news/ini-peluang-dan-tantangan-perbankan-syariah-menurut-analisis-bei>

dan otoritas, modal dan skala industri, produk dan pelayanan, biaya dana, kuantitas dan kualitas SDM dan TI serta tingkat pemahaman Masyarakat terhadap industri bank syariah.

Tabe1.1

Jumlah BUS dan UUS di DIY 2015-2017

No	Tahun	Bank Umum Syariah	Unit Usaha Syariah
1	2015	52	12
2	2016	46	9
3	2017	47	9

Sumber: OJK 2015-2017³

Menurut data OJK diatas dapat diketahui bahwa pertumbuhan jumlah Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) dari tahun 2015-2017 di Yogyakarta masih sangat lambat. Bisa di lihat pada tabel diatas jumlah kantor Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah menurun dari tahun 2015-2016. Dan jumlah bank umum syariah pada tahun 2017 mengalami peningkatan hanya menambah satu jaringan Bank Umum Syariah (BUS). Sedangkan jumlah kantor Unit Usaha Syariah (UUS) pada tahun 2017 tidak mengalami peningkatan jumlah jaringan kantor.

Meskipun perkembangan Perbankan Syariah di Yogyakarta sangat lambat, tetapi jumlah Perbankan Syariah yang ada di Yogyakarta tidak sedikit, hal ini dapat dilihat dari berdirinya kantor cabang baru dari bank-bank syariah diantaranya yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Mandiri

³ <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-danstatistik/statistik/statistik-perbankan/syariah/Default.aspx>

Syariah, Bank BTN Syariah, dan Bank Bukopin Syariah. Berbagai upaya untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan perbankan syariah dilakukan, dari memberikan kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi. Bank-bank syariah yang ada di Yogyakarta gencar melakukan promosi atas produk-produk yang dimilikinya, seperti penambahan jumlah ATM, perekrutan karyawan untuk menyeleksi karyawan terbaik, serta fasilitas lain yang memudahkan nasabahnya.

Salah satu perbankan syariah di Yogyakarta adalah Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta. Bank Syariah Bukopin merupakan Badan Usaha Syariah, Bank Syariah Bukopin terus berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat yang sejalan dengan visinya, yaitu “menjadi Bank Syariah dengan Pelayanan Terbaik”, demi kelangsungan dan pertumbuhan bisnis di masa mendatang.

Tabel 1.2

Reputasi Bank Syariah Terbaik tahun 2017

No	Nama Bank
1	PT Bank BCA Syariah
2	PT Bank BNI Syariah
3	PT. Bank Bri Syariah
4	PT.Bank Syariah Bukopin (BSB)
5	PT. Bank Syariah Mandiri (BSM)

Sumber: warta ekonomi.co.id 2018⁴

⁴ <https://m.wartaekonomi.co.id/berita162697/inilah-bank-bank-dengan-reputasi-terbaik-tahun-2017.html>

Pada tabel di atas menyajikan Reputasi Bank Terbaik pada tahun 2017. Menurut (Laporan Peringkat Bank, 2015) Peringkat Bank biasanya dinilai dari kebijakan kredit/pinjaman atau investasi lembaga keuangan, khususnya bank dalam beberapa tema terkait isu sosial, hak asasi manusia, serta lingkungan hidup yang dianggap penting untuk diperhatikan oleh lembaga keuangan seperti bank. Namun dengan pertimbangan aspek tanggung jawab lembaga keuangan terhadap keadilan ekonomi pada umumnya, aspek kebijakan internal/operasional bank juga turut dinilai. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwasanya bank sebagai lembaga keuangan juga harusnya tidak hanya memperhatikan mengenai keuangannya saja, tetapi juga harus memperhatikan lingkungan hidup atau sosial juga. Hal ini berarti bank harus memperhatikan kualitas pelayanan serta produk yang diberikan kepada nasabahnya, bank juga harus memperhatikan persepsi atau nilai masyarakat terhadap produk dan jasanya.

Hal tersebut perlu diperhatikan oleh Bank Syariah Bukopin agar dapat menciptakan reputasi bank yang lebih baik kedepannya. Walaupun dari tabel reputasi bank terbaik bank syariah bukopin memiliki peringkat ke 4 dari 5 bank syariah terbaik pada tahun 2017, Bank Syariah Bukopin tetap menunjukkan eksistensinya di bidang lain juga dengan beberapa penghargaan yang diperoleh pada tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel. 1.3

Penghargaan BSB tahun 2017

No.	Tahun	Event	Kategori	Lembaga Perneringkat
1.	08-06-17	1st Fisik Islamic Commercial Bank	Banking Service Excellence 2017	Infobank Dan MRI
2.	14-06-17	Special Mention For Great Support To Society	Indonesia Sharia Finance Award	Warta Ekonomi
3.	23-08-17	Peringkat 1 Kategori Bank Syariah Indonesia Terbaik 2017	Anugrah Perbnakan Indonesia VI-2017	Perbanas Institute Bekerjasama Dengan Majalah Economic Review
4.	13-09-17	Best Bank In Productivitu Kategori Bank Umum Syariah	Indonesia Banking Award 2017	Tempo Media Group Dan Indonesia Banking School

Pada tabel diatas merupakan bukti penghargaan-penghargaan yang diperoleh BSB sebagai salah satu indikasi terhadap kinerja perusahaan yang baik. Kinerja yang baik sebagai salah satu sebab dari loyalitas nasabah lama dan penambahan nasabah yang ditandai dengan keputusan nasabah baru untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut.

Keputusan pembelian yang dilakukan konsumen merupakan salah satu point penting dari perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk barang maupun jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan ini (James Engel, 2008: 3). Keputusan

konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman konsumen itu sendiri, saran teman-teman dan iklan yang disampaikan perusahaan jasa. Proses sebelum sampai kepada keputusan membeli konsumen menjalin tahapan proses pengembalian keputusan. Pada tahap ini konsumen mempelajari terlebih dahulu kelebihan dan kekurangan suatu produk. Pada produk jasa seperti jasa perbankan faktor pelayanan, fasilitas, kemudahan maupun keuntungan yang akan diperoleh konsumen sangat menjadi pertimbangan konsumen.

Oleh karena itu keberhasilan bank syariah dalam menghimpun dana masyarakat sangat berkaitan dengan kemampuan bank syariah dalam menjangkau lokasi nasabahnya. Semakin banyak jumlah kantor cabang, maka jumlah masyarakat yang menyimpan ke bank syariahpun bertambah. Beberapa masalah yang kini dihadapi oleh bank syariah yaitu memenuhi kepuasan nasabahnya. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain kemudahan transaksi, pendapat orang lain, informasi dan janji perusahaan.

Menurut Philip Kotler (2007: 231) Kualitas jasa/pelayanan dipengaruhi oleh dimensi mutu pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian).

Empathy (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Persepsi nasabah/konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Persepsi tersebut akan mendorong nasabah membuat atau mengambil keputusan untuk menggunakan jasa/produk dari perbankan syariah.

Selain itu, konsumen akan mempertimbangkan jenis produk yang akan dikonsumsi, bila produk yang ditawarkan terlalu rumit, maka difusi akan terhambat, tetapi apabila keunggulan produk mudah dilihat atau dijelaskan kepada konsumen, maka konsumen akan lebih mudah mengadopsinya (Prasetijo, 2005:28). Proses cepat dan mudah perlu diperhatikan dalam pelayanan. Hal ini merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

Salah satu strategi untuk menciptakan keputusan konsumen dalam memilih produk dan jasa adalah strategi pemasaran komunikasi *word of mouth* atau promosi mulut ke mulut. Komunikasi juga memegang peran penting dalam dunia pemasaran untuk meningkatkan penjualan. Dari sisi konsumen, komunikasi sangat membantu pelanggan untuk membeli (Irwan, 2008:17). Komunikasi dari mulut ke mulut merupakan salah satu ciri khusus dari promosi dalam bisnis jasa. Pelanggan sering kali memperhatikan dengan teliti penyerahan jasa dan kemudian menceritakan pengalamannya pada pelanggan potensial lainnya.

Kelangsungan hidup perusahaan tergantung dari minat pelanggan dan kemampuan untuk menghasilkan suatu keuntungan. Perusahaan tidak

akan dikenal orang, berkembang dan mampu menghasilkan keuntungan apabila perusahaan tidak mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pada dasarnya konsumen ketika akan membeli sebuah produk tujuan utama yang dicarinya adalah kegunaan produk itu sendiri. Konsumen saat ini lebih cerdas dalam menentukan kualitas dan harga maka dari itu perusahaan dengan gencarnya melakukan berbagai strategi seperti kualitas pelayanan dan *Word Of Mouth* (WOM). Apabila konsumen mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan ketika bertransaksi, konsumen pasti akan sangat mudah sekali untuk memberikan informasi menarik mengenai apa yang diterima kepada saudara atau teman disekitarnya, hal ini dikarenakan kepuasan yang diterima dari segi pelayanan yang membuat *Word Of Mouth* (WOM) serta keputusan pembelian seperti penelitian yang dilakukan oleh Dani Atmaja (2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Bogja Sumantri (2014) menyebutkan terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan dan produk terhadap minat dan keputusan menabung dibank syariah. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Maisur (2014), Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat, sedangkan variabel prinsip bagi hasil, tingkat pendapatan dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung dibank syariah. Pada penelitian yang dilakukan oleh Muhsinah (2016) menunjukkan bahwa variabel pelayanan, landasan prinsip syariah, kebutuhan dan kemudahan

berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah.

Penulis memilih Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta, mengingat bahwa Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta merupakan bank yang menerima penghargaan *Banking Service Excellence* dan masuk dalam peringkat bank terbaik ditahun 2017. Meskipun pertumbuhan perbankan syariah di Yogyakarta masih lambat Bank Syariah Bukopin tetap menunjukkan eksistensinya. Berdasarkan latar belakang diatas, penyusun tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH BUKOPIN KANTOR CABANG YOGYAKARTA**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas dapat dirumuskan beberapa pertanyaan peneliti yaitu:

1. Apakah kualitas Layanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta?
2. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta?
3. Apakah *Word Of Mouth* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Word Of Mouth* terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Bukopin.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi peneliti lain yang berkenaan dengan kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, dan *word of mouth* dalam industri lembaga keuangan syariah yang berbentuk koperasi, serta membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, dan *word of mouth* serta pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan nasabah

menggunakan jasa perbankan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

3. Bagi BSB kantor Cabang Yogyakarta

Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, dan *word of mouth*, serta pengaruhnya terhadap keputusan nasaabah menggunakan jasa perbankan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan evaluasi guna peningkatan kualitas di BSB Kantor Cabang Yogyakarta.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai sarana informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, dan *word of mouth* terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini akan terbagi menjadi lima bab, masing-masing bab terbagi lagi menjadi sub-sub bab yang bersifat saling mendukung dan menjelaskan bab-bab tersebut.. adapun rumusan sistematikanya adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan, dan kegunaan penelitian bagi akademis dan dunia praktisi.
2. Bab II Landasan Teori, berisi yaitu pertama, telaah pustaka dengan membuat perbedaan-perbedaan penelitian terdahulu tersebut dengan

penelitian yang akan dilakukan. Kedua, landasan teoritik yang menguraikan teori-teori yang digunakan berkaitan dengan topik penelitian ini. ketiga, menjelaskan landasan teori yang berisi kesimpulan dari telaah pustaka yang digunakan untuk menyusun hipotesis.

3. Bab III Metode Penelitian, memuat metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, objek penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengukuran, teknik analisis data, uji asumsi klasik serta analisis regresi berganda yang digunakan untuk menguji data primer yang diperoleh dari lapangan dan gambaran umum Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta.
4. Bab IV Pembahasan, merupakan inti dari penelitian yang menganalisa dan menyajikan data-data yang diperoleh dari lapangan. Kemudian pembahasannya sesuai dengan standar yang digunakan dalam metode penelitian.
5. Bab V Penutup, berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah, saran-saran dan penutup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada bab-bab sebelumnya, penelitian ini melahirkan beberapa kesimpulan antara lain:

1. Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta. Dengan nilai mendapatkan t_{hitung} 1,317 lebih kecil dari t_{tabel} 1,991. Adapun nilai sig.0,192 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
2. Terdapat pengaruh positif signifikan antara kemudahan transaksi dengan keputusan masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah bukopin KC. Yogyakarta dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,8598 < 1,991$). Adapun nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah.
3. Terdapat pengaruh positif signifikan antara *Word of Mouth* dengan keputusan masyarakat menjadi nasabah di bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta dengan nilai nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,448 > 1,991$). Adapun nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,01 < 0,05$). Hal ini menunjukkan *word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah.

B. Implikasi

Berdasarkan pengujian dan pembahasan di atas, penelitian ini memiliki beberapa implikasi, yaitu:

1. Pernyataan paling mendasar yang dapat ditarik dari kesimpulan di atas adalah, bahwa karakter nasabah Bank Syariah Bukopin terbagi menjadi dua macam, yakni nasabah *rasional ekonomis* (perilaku menjalin hubungan dengan baik karena semata-mata dorongan pertimbangan utilitas ekonomi) dan nasabah *emosional ideologis* (perilaku menjalin hubungan dengan bank karena semata – mata dorongan norma dan keyakinan agama). Meskipun demikian secara umum nasabah bank syariah Bukopin yang berkarakter *rasional ekonomis* adalah lebih dominan.
2. Nasabah tidak menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor penting. Hal ini dipahami dari ketidaksignifikannya pengaruh variabel kualitas pelayanan, tetapi signifikan variabel kemudahan dan *word of mouth*. Fakta ini menggambarkan bahwa nasabah yang berhubungan dengan Bank Syariah Bukopin, yang pertama lebih kepada karakter berperilaku irasional mereka tidak menitik beratkan kualitas pelayanan sebagai faktor dalam melakukan keputusan pembelian produk atau jasa. Perilaku irasional adalah perilaku konsumsi yang dilakukan oleh konsumen dengan tidak berdasarkan pada pertimbangan yang baik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Maisur (2014).

3. Walaupun demikian layanan yang berkualitas dan menjaga reputasi serta solidaritas manajemen harus dijalankan guna meningkatkan kepercayaan nasabah yang berkarakter *rasional ekonomis ekonomis* (perilaku menjalin hubungan dengan baik karena semata-mata dorongan pertimbangan utilitas ekonomi).

C. Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, peneliti ini juga memiliki keterbatasan dan saran yaitu:

1. Sangat terbuka kemungkinan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap perilaku masyarakat terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta.
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama diharapkan melakukan penyempurnaan dengan memperluas ruang lingkup terkait variabel dan jumlahnya maupun teknik analisis data yang dilakukan.
3. Untuk Bank Syariah Bukopin Yogyakarta, strategi pemasaran merupakan faktor penting dalam keberlangsungan suatu lembaga. Lebih memaksimalkan kinerja marketing dalam pemasarannya sehingga pencapaian Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta di tahun-tahun berikutnya akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran, Tajwid dan Terjemah. 2010. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Ar Rifa'i, Muhammad Nasib. 1999. *Kemudahan dari Allah: Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*. Jakarta: Gama Insani Press.
- Adi, Gede, dkk. 2014. *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menjadi nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng*. Volume 04, No. 01. Tesis. Yogyakarta. Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga.
- Ciptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayu Pubishing.
- Dani Atmaja, Karya. 2018. *Pengaruh Word of Mouth, Kebutuhan, Pencarian Informasi, Evaluasi Alternatif terhadap Keputusan dan Kepuasan Nasabah Pembiayaan di BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta*.
- Daulay, Raihanah. 2010. *Analisis Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Dikota Medan*. Volume 10, No. 01.
- G. Leon, Schiffman, Lazar kanuk, Leslie. 2004. *Consumer behavior*. USA: Pearson Education Inc.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, ed. Ke-7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*, cet. Ke- 1. Bogor: Ghalia Indonesia Utami.
- Hasan, Ali. 2010, *Marketing Dari Mulut Ke Mulut*, cet. Ke- 1. Yogyakarta: Media press.
- H. Indriyo, Gitosudarmo. 2010., *Manajemen Strategi*,.Yogyakarta: BPFE - Yogyakarta.

- Ilham Fachmi, Mochammad dan Tri astuti, Sri Rahayu. 2016. *Analisis Kemenarikan Desain Website, Reputasi Vendor, dan Persepsi Kemudahan Transaksi terhadap keputusan Pembelian Belanja Online dengan Persepsi Nilai Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Diponegoro Jurnal Of Management, Volume 05, No. 03.
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jonathan, Sarwono. 2008. *Riset Binis Untuk Mengambil Keputusan*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (alih bahasa oleh Demos Sihombing). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Amstrong. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran, Cet, Ke-9*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Alih bahasa Benyamin Molan), Jakarta: Erlangga
- Katsir, Ibnu. 2007. *Tafsir Juz 'amma Edisi Revisi*. Jakarta: Pustaka Azzam
- Maisur. 2014. *Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Syariah di Banda Aceh*. Tesis. Banda Aceh: Program magister Akuntansi Universitas Syiah Kuala Darussalam.
- Ramdani, Anna Ukhti. 2017. *Pengaruh Kualitas pelayanan dan word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian di Astra Honda Motor*. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta
- Ratih Huryati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta
- Sarwono, Jonathan. 2013. *Statistik Multivariat: Aplikasi Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: ANDI
- Sumardy, Silviana dan Melone. *Killed By The Power Of Word Of Mouth Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian bisnis Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, cet ke-14. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Umar dan Bougie, Roger. 2011. *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian Untuk mBisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sangaji, Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian Untuk mBisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarah, Siti. 2015. "Pengaruh fasilitas, Pelayanan dan Lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa BMT ". Skripsi. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sumarlina, dkk. 2014. *Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Dan komunikasi Pemasaran Terhadap (Integrated Marketing Communication) Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*. Volume 03, No. 04.
- Tajudin, Makhdaeva Hanura, dkk. 2017. *Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Dan komunikasi Pemasara Terhadap (Integrated Marketing Communication) Terhadap Keputusan Nasabah untuk*. Volume 08, No. 01.
- Tim Peneliti Lembaga Penelitian IPB, Bank Syariah: Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat di Wilayah Jawa Barat, Bank Indonesia, 2000.
- Uma, Sekaran. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 6*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yulita, Fetri, dkk. 2014. *Pengaruh Promotional MIX da Word Of Mouth terhadap Keputusan Nasabah dalam membeli Prouk Jasa Asuransi Jiwa PT Parolamas Padang*. Volume 11, No. 03.
- <http://garuda.ristekdikti.go.id/journal/article/74802> diakses pada tanggal 04 April 2018 Pukul 15.00.
- <http://www.bi.go.id> diakses pada tanggal 18 September 2018 Pukul 16.30.

<https://www.syariahbukopin.co.id/id/berita/berita-terbaru/bank-syariah-bukopin-pembukaan-kantor-cabang-yogyakarta-semakin-dekat-dengan-nasabah> diakses pada tanggal 08 September 2018 Pukul 16.40.

<https://tafsirq.com/> diakses pada tanggal 01 November 2018 pukul 17.26.

<http://muslim.or.id/akhlaq-dan-nasehat/sampaikan-ilmu-dariku-walau-satuayat.html> diakses pada tanggal 04 September 2018 Pukul 12.25.

<http://etd.uinsyah.ac.id/baca/index.php?id=6007&page=106> diakses pada tanggal 16 November 2018 Pukul 19.15.

<http://mkitasolo.blogspot.com/> diakses pada tanggal 20 November 2018 Pukul 22.18.

<http://risalahmuslim.id> diakses pada tanggal 20 November 2018 Pukul 22.35.

http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=ration+and+irrational=Bihavior&oq=ration=and=i diakses pada tanggal 04 Desember 2018 12.50.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT
MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH BUKOPIN KANTOR
CABANG YOGYAKARTA**

Kepada Yang Terhormat

Nasabah Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya adalah mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/saudara untuk meluangkan waktu sebentar untuk mengisi kuisoner ini, guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi saya.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuisoner penelitian ini sangat saya harapkan untuk memberikan informasi secara lengkap sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kuisoner ini digunakan untuk memperoleh informasi sebagai data primer dalam penelitian. Informasi yang diperoleh dari kuisoner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Terimakasih atas bantuan dan kesediaanya dalam mengisi kuisoner ini.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 November 2018

Rizza Erlina Fitriana

15820118

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pekerjaan : Pegawai Swasta PNS

Wirausaha

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya.....

Usia : 14 - 25 36 - 40

26 - 35 Diatas 40

Pendapatan Perbulan : < Rp 1.000.000,-

Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00

Rp 2.000.000,00 – Rp 3.000.000,-

>Rp 3.000.000,-

Pendidikan Terakhir : SD/Sederajat

SMP/Sederajat

SMA/Sederajat Diploma 1/3

Sarjana (S1) S2/Doktor

Lama Menjadi Nasabah: 3 Bulan 1 Tahun

1 - 2 Tahun > 2 Tahun

Dalam Satu Bulan Berapa Kali Transaksil, Baik Transaksi Online
Maupun Offline:

- 2 Kali 3 kali
 4 Kali > 5 Kali

B. Petunjuk Pengisian

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
- b. Berilah tanda (√) pada kolom yang anda pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
- c. Ada 4 alternatif jawaban, yaitu:

- SS = Sangat Setuju : Skor (4)
- S = Setuju : Skor (3)
- TS = Tidak Setuju : Skor (2)
- STS = Sangat Tidak Setuju : Skor (1)

C. Kuesioner

1. Kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan Bank Syariah Bukopin tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan				
2	Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Bukopin cepat dan tanggap				
3	Bank Syariah Bukopin aman dari gharar (ketidak pastian)				
4	Bank Syariah Bukopin memahami setiap kebutuhan dari nasabah				
5	ATM Bank Syariah Bukopin strategis dan mudah ditemui				

Kemudahan Transakai

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya memilih menjadi nasabah Bank Syariah Bukopin karena transaksinya mudah dijangkau				
2.	Saya memilih menjadi nasabah Bank Syariah Bukopin karena prosesnya cepat dan mudah				
3.	Saya memilih menggunakan produk-produk di Bank Syariah bukopin karena produknya mudah dalam transaksinya				
4.	Saya memilih pembiayaan di Bank Syariah Bukopin karena syarat pengajuannya mudah				
5.	Cara pembayaran/pengembalian pembiayaan ringan				

2. *Word of Mouth*

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Dengan informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui bahwa ada lembaga keuangan yang berbasis islam yaitu BSB KC. Yogyakarta				
2.	Dengan informasi dari mulut ke mulut saya mengetahui BSB KC. Yogyakarta memiliki produk-produk dengan proses mudah dari orang yang memakai produk tersebut				
3.	Dengan informasi dari mulut ke mulut saya mengetahui layanan-layanan yang dimiliki BSB KC. Yogyakarta				
4.	Saya memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan saya mengenai BSB KC. Yogyakarta				
5.	Saya mengetahui mengenai BSB KC. Yogyakarta dari orang yang dapat dipercaya				

3. Keputusan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya menjadi nasabah BSB KC. Yogyakarta karena produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah				
2.	Saya menjadi nasabah BSB KC. Yogyakarta karena syarat, lokasi dan proses transaksinya mudah				
3.	Saya mengetahui informasi BSB KC. Yogyakarta dari teman				
4.	Saya membandingkan kelebihan produk-produk di BSB KC. Yogyakarta dengan produk-produk di Bank lain.				
5.	Saya akan merekomendasikan BSB KC. Yogyakarta kepada orang lain				



Lampiran 2. Data Penelitian

No	Kualitas Pelayanan					Total	Kemudahan Transaksi					Total
	Kp1	Kp2	Kp3	Kp4	Kp5		Kt1	Kt2	Kt3	Kt4	Kt5	
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
2	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	3	17
3	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
4	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16
5	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	4	17
6	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17
7	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16
8	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	4	19
9	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	3	14
10	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20
11	3	2	4	3	2	14	3	4	4	4	4	19
12	4	3	3	3	2	15	3	4	4	4	3	18
13	3	3	2	3	3	14	4	4	3	3	3	17
14	3	4	3	3	2	15	4	4	4	4	4	20
15	4	3	3	2	2	14	4	4	3	3	2	16
16	3	3	3	3	2	14	4	4	3	3	4	18
17	3	4	2	4	3	16	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
21	4	3	3	2	3	15	4	3	3	3	3	16
22	2	2	3	3	4	14	4	4	3	4	3	18
23	3	3	2	2	2	12	4	3	4	4	3	18
24	3	3	2	3	3	14	3	4	3	3	3	16
25	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
26	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15
27	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15
30	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	2	14
31	3	4	3	2	2	14	4	3	4	3	3	17
32	4	4	2	2	2	14	4	3	3	4	4	18
33	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	3	17
34	3	4	4	3	2	16	4	4	3	4	3	18
35	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17
36	2	2	3	3	3	13	4	3	3	3	2	15
37	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14

38	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
39	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	4	15
40	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	2	14	3	4	4	3	3	17
44	3	3	3	3	2	14	4	3	4	4	3	18
45	4	4	4	4	4	20	3	3	2	2	2	12
46	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
47	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17
49	2	3	3	3	3	14	4	4	3	4	3	18
50	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
51	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
52	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
53	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17
54	3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19
56	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15
57	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18
58	3	3	4	4	2	16	4	4	3	4	2	17
59	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
60	4	4	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	2	14	3	4	3	4	4	18
62	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15
63	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
64	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
65	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15
66	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16
67	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16
68	3	3	3	3	2	14	4	4	4	3	4	19
69	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
70	2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15
71	2	2	2	3	3	12	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20
73	3	3	3	2	3	14	4	4	3	4	4	19
74	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	3	19
75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
76	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13
78	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13

79	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	2	13
80	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17
jumlah	259	256	254	243	239	1251	271	267	256	264	251	1309



Word of Mouth					Total	Keputusan					Total
Wom1	Wom2	Wom3	Wom4	Wom5		K1	K2	K3	K4	K5	
3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	2	16
3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	17
3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	3	16
3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	3	17
3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16
3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	3	14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	4	18
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18
4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	4	17
4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	3	17
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	4	17	4	3	2	3	2	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
3	3	3	4	4	17	4	4	2	2	3	15
3	3	3	4	3	16	3	4	3	2	2	14
4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16	2	3	2	2	3	12
4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	3	16
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13
3	3	3	3	3	15	3	4	3	2	3	15
4	3	3	4	4	18	3	3	3	2	3	14
3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14	3	4	3	3	4	17

3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13
3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17
4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14
4	4	4	4	3	19	4	4	2	3	3	16
4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18
3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18
3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	2	14
3	3	3	3	3	15	3	4	2	3	4	16
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	4	18
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14
3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	4	19
3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14
3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11

266	258	260	266	252	1302	253	263	246	246	250	1258
-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	------



Lampiran.3 Data Deskriptif

Statistics

		Jenis kelamin	Pekerjaan	Usia	Pendapatan Perbulan	Pendidikan Terakhir	Lama menjadi Nasabah	Kali Transaksi
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1,53	3,21	1,91	2,16	3,90	2,43	1,71
Median		2,00	4,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00
Mode		2	4	1	1	5	2	1
Variance		,253	2,144	,942	1,302	1,787	,855	,967
Range		1	4	3	3	5	3	3
Minimum		1	1	1	1	1	1	1
Maximum		2	5	4	4	6	4	4
Sum		122	257	153	173	312	194	137

Jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	38	47,5	47,5	47,5
	Perempuan	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	15	18,8	18,8	18,8
	PNS	15	18,8	18,8	37,5
	Wirausaha	6	7,5	7,5	45,0
	Pelajar/Mahasiswa	26	32,5	32,5	77,5
	Lainnya	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Usia

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14-25	35	43,8	43,8	43,8
36-40	23	28,8	28,8	72,5
26-35	16	20,0	20,0	92,5
>40	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Pendapatan Perbulan

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1000.000	31	38,8	38,8	38,8
1000.000-2000.000	20	25,0	25,0	63,8
2000.000-3000.000	14	17,5	17,5	81,3
>3000.000	15	18,8	18,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	2	2,5	2,5	2,5
SMP	13	16,3	16,3	18,8
SMA	21	26,3	26,3	45,0
Diploma	2	2,5	2,5	47,5
S1	39	48,8	48,8	96,3
S2	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Lama menjadi Nasabah

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3 bulan	11	13,8	13,8	13,8
1 Tahun	37	46,3	46,3	60,0
1-2 tahun	19	23,8	23,8	83,8
>2 Tahun	13	16,3	16,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Kali_Transaksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Kali	46	57,5	57,5	57,5
2-3 Kali	18	22,5	22,5	80,0
4 Kali	9	11,3	11,3	91,3
>5 Kali	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	



Lampiran.4 Uji validitas dan Reabilitas

1. Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,683	5

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	Pelayana n
x1	Pearson Correlation	1	,601*	,403*	,190	,102	,660**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,092	,367	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x2	Pearson Correlation	,601*	1	,311*	,293**	,137	,671**
	Sig. (2-tailed)	,000		,005	,008	,224	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x3	Pearson Correlation	,403*	,311*	1	,427**	,295**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005		,000	,008	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x4	Pearson Correlation	,190	,293*	,427*	1	,411**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,092	,008	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x5	Pearson Correlation	,102	,137	,295*	,411**	1	,636**
	Sig. (2-tailed)	,367	,224	,008	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
Pel ayan an	Pearson Correlation	,660*	,671*	,712*	,679**	,636**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Kemudahan Transaksi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,734	5

Correlations

		x6	x7	x8	x9	x10	Kemudahan
x6	Pearson Correlation	1	,421*	,327*	,364*	,113	,636**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,001	,318	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x7	Pearson Correlation	,421*	1	,305*	,423*	,341**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,000	,002	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x8	Pearson Correlation	,327*	,305*	1	,426*	,448**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,003	,006		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x9	Pearson Correlation	,364*	,423*	,426*	1	,426**	,766**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x10	Pearson Correlation	,113	,341*	,448*	,426*	1	,680**
	Sig. (2-tailed)	,318	,002	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
Kemudahan	Pearson Correlation	,636*	,698*	,709*	,766*	,680**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Word of Mouth

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	5

Correlations

	x11	x12	x13	x14	x15	WOM
Pearson Correlation	1	,457*	,318*	,462*	,349*	,733**
Sig. (2-tailed)		,000	,004	,000	,002	,000
N	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,457*	1	,552*	,312*	,406*	,751**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,005	,000	,000
N	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,318*	,552*	1	,357*	,278*	,705**
Sig. (2-tailed)	,004	,000		,001	,013	,000
N	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,462*	,312*	,357*	1	,395*	,726**
Sig. (2-tailed)	,000	,005	,001		,000	,000
N	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,349*	,406*	,278*	,395*	1	,656**
Sig. (2-tailed)	,002	,000	,013	,000		,000
N	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,733*	,751*	,705*	,726*	,656*	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Keputusan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	5

Correlations

		x16	x17	x18	x19	x20	Keputusan
x16	Pearson Correlation	1	,386**	,161	,403*	,256*	,596**
	Sig. (2-tailed)		,000	,155	,000	,022	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x17	Pearson Correlation	,386*	1	,265*	,195	,470**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,000		,018	,083	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x18	Pearson Correlation	,161	,265*	1	,414*	,290**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,155	,018		,000	,009	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x19	Pearson Correlation	,403*	,195	,414**	1	,443**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,083	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
x20	Pearson Correlation	,256*	,470**	,290**	,443*	1	,732**
	Sig. (2-tailed)	,022	,000	,009	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
Keputusan	Pearson Correlation	,596*	,668**	,664**	,731*	,732**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,28024462
Most Extreme Differences	Absolute	,087
	Positive	,060
	Negative	-,087
Kolmogorov-Smirnov Z		,774
Asymp. Sig. (2-tailed)		,587

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	1,119	2,160		,518	,606		
	Pelayanan	,102	,078	,111	1,317	,192	,967	1,035
	Kemudahan	,398	,102	,414	3,898	,000	,613	1,630
	WOM	,399	,116	,363	3,448	,001	,623	1,605

a. Dependent Variable: Keputusan

3. Uji Heteroskedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,770	1,374		,561	,577
	Pelayanan	-,086	,049	-,194	1,740	,086
	Kemudahan	,076	,065	,164	1,169	,246
	WOM	,017	,074	,033	,234	,816

a. Dependent Variable: ABS_Res

4. Uji Autokorelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	,18684
Cases < Test Value	39
Cases >= Test Value	41
Total Cases	80
Number of Runs	42
Z	,231
Asymp. Sig. (2-tailed)	,817

a. Median

Lampiran 6. Uji Hepotesis

1. Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,688 ^a	,474	,453	1,305	2,037

a. Predictors: (Constant), WOM, Pelayanan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Keputusan

2. Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	116,467	3	38,822	22,787	,000 ^b
Residual	129,483	76	1,704		
Total	245,950	79			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), WOM, Pelayanan, Kemudahan

3. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,119	2,160		,518	,606
	Pelayanan	,102	,078	,111	1,317	,192
	Kemudahan	,398	,102	,414	3,898	,000
	WOM	,399	,116	,363	3,448	,001

a. Dependent Variable: Keputusan

A. Deskripsi Bank Syariah Bukopin KC. Yogyakarta

Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan

Visi Bank Syariah Bukopin adalah menjadi Bank Syariah pilihan dengan pelayanan terbaik.

Misi

1. Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah
2. Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah
3. Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM
4. Meningkatkan nilai tambah kepada stakeholder

Nilai-Nilai Perusahaan

1. Amanah
2. Integritas
3. Peduli
4. Kerjasama
5. Kulaitas

Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian



PT BANK SYARIAH BUKOPIN
Kantor Cabang Yogyakarta
Jl. MT. Haryono No. 7 Yogyakarta
Telp. (0274) 387 713, (0274) 373 832
Fax (0274) 388 938

SURAT KETERANGAN

Nomor : 80 /BSB-SDI/KC YGY/XII/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prihatama Oktoviano

Jabatan : Sumber Daya Insani

Menerangkan bahwa :

Nama : Rizza Erlina Fitriana

Nim : 15820118

1. Benar telah melakukan penelitian di PT BANK SYARIAH BUKOPIN Cab Yogyakarta terhitung sejak 30 oktober 2018 hingga 13 November 2018.
2. Sesuai peraturan perusahaan, tidak dapat memberikan jumlah nasabah kepada pihak manapun karena termasuk dalam kode etik dan peraturan perusahaan yang harus ditaati bersama.

Demikian agar surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 05 Desember 2018

PT BANK SYARIAH BUKOPIN



Prihatama Oktoviano

Sumber Daya Insani

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian



Responden Pelajar adek-adek MTSN 4 bantul (14-25 tahun)



Responden Mahasiswa (14-25 tahun)



Responden PNS, Wirausaha, Swasta dll. (26 - > 40 tahun)



Responden PNS, Wirausaha, Swasta dll. (26 - > 40 tahun)



Responden PNS, Wirausaha, Swasta dll. (26 - > 40 tahun)



CURICULUM VITAE



Nama : Rizza Erlina Fitriana
Tempat, Tanggal Lahir : Rembang, 15 Februari 1996
Alamat Asal : Sambong, Sedan, Rembang
No. Handphone : 082225205895
E-mail : erlin.rizza05@gmail.com

PENDIDIKAN

2001 - 2002 : TK MIFDA Bogorejo
2002 - 2008 : MI MIFDA Bogorejo
2008 - 2011 : MTS MIFDA Bogorejo
2011 - 2015 : PP.Modern ASSALAM Bangilan Tuban Jawa Timur
2015 – Sekarang : Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga YK

PENGALAMAN ORGANISASI

2009 – 2010 : Wakil OSIS MTS Mifda Bogorejo
2012 - 2014 : Organisasi Santri Pondok Pesantren ASSALAM
2016-2017 : Koperasi Mahasiswa (KOPMA) UIN Sunan Kalijaga
2017 – Sekarang : Bendahara Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA)
2015 – Sekarang : Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia