

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN WORD  
OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH  
DI BANK UMUM SYARIAH YOGYAKARTA  
(Studi Kasus Perbankan Syariah Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh :**  
**DEWI HANDAYANI SIREGAR**  
**NIM. 16820049**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2020**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN WORD  
OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH  
DI BANK UMUM SYARIAH YOGYAKARTA  
(Studi Kasus Perbankan Syariah Yogyakarta )**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**Dewi Handayani Siregar**  
NIM. 16820049

Dosen Pembimbing

**Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.**  
NIP : 19900412 0000001301

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

**2020**



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-134/Un.02/DEB/PP.00.9/02/2021

Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN, WORD OF MOUTH, TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK UMUM SYARIAH (STUDI KASUS PERBANKAN SYARIAH YOGYAKARTA)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DEWI HANDAYANI SIREGAR  
Nomor Induk Mahasiswa : 16820049  
Telah diujikan pada : Senin, 23 November 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

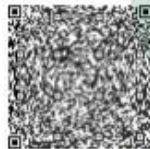
dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**



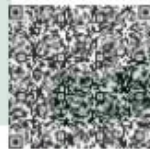
Ketua Sidang  
Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 6012434f717de



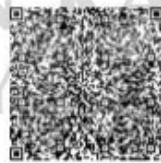
Penguji I  
Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si  
SIGNED

Valid ID: 6013e9330e284



Penguji II  
Hasan Al Banna, SEL., M.E  
SIGNED

Valid ID: 6010cb4395d4



Yogyakarta, 23 November 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 601ce70f9c283



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudari Dewi Handayani Siregar

Kepada  
**Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Dewi Handayani Siregar

NIM : 16820049

Judul Skripsi : "Pengaruh Citra Perusahaan, Kulalitas Layanan, dan *Word Of Mouth* Terhadap Proses Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta" (Studi Kasus Perbankan Syariah 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 dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 02 November 2020

Pembimbing

**Alex Fahrur Riza. SE., M.Sc.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Handayani Siregar

NIM : 16820049

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, *Word Of Mouth* Terhadap Proses Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta (Studi Kasus Perbankan Syariah Yogyakarta)"** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali, pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 02 November 2020  
Penyusun



Dewi Handayani Siregar  
NIM. 16820049

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

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

Nama : Dewi Handayani Siregar  
NIM : 16820049  
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 Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, *Work of Mouth* Terhadap Proses Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta (Studi Kasus Perbankan Syariah Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihkan/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 sebenar-benarnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Dibuat di: Yogyakarta  
Pada tanggal: 02 November 2020  
Yang menyatakan,



Dewi Handayani Siregar  
NIM. 16820049

## MOTTO

“ Ketika gagal, coba lagi, gagal lagi, coba lagi. Jangan pernah bosan untuk berproses.

*This your life, nikmati setiap perjalanan jangan pernah menyerah”*

-Dewi Handayani Siregar-



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Dewi Handayani Siregar yaitu diri saya sendiri yang telah menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik mungkin.
2. H. Makmur Siregar, ayahku tercinta. Terimakasih karena sudah menjadi sahabat terbaikku, aku sangat mencintaimu ayah.
3. Hj. Siti Warni Harahap, mamaku tercinta. Terimakasih karna selalu mendukung disetiap keputusanku, aku sangat mencintaimu mama.
4. Nur Amina Siregar, SP (Kakak), Hakim Sarbina Siregar (Iboto), Nurul Husna Siregar (Adik Pr), Uswatul Hasanah Siregar (Iboto), Yunus Padillah Siregar (Iboto), Ulil Amri Siregar (Iboto). Terimakasih untuk kalian saudara/i ku yang selalu menemani baik suka maupun duka, aku sangat menyayangi dan merindukan kalian semua.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha

ء	Hamzah		Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

مُعَادَة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عَادَة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. Ta' Marbuttah

Semua ta' marbuttah ditulis dengan h, baik berada pada 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.

حِكْمَة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عِلَّة	Ditulis	<i>'illah</i>
كِرْمَة الْوَلِيَاء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---َ ---	Fathah	Ditulis	A
---ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
---ُ ---	Dammah	Ditulis	U
نَعْل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذِكْر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يَذْهَب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	A
تَنْزِي	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كَرِيم	Ditulis	<i>Karim</i>

4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>U</i>
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

### F. Vokal Rangkap

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

### G. Vokal pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَأَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal "al"

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الْأَشْيَاءِ	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

### I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِي الْفُرُودِ	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* "alamiin, segala puji dan syukur penulis persembahkan kehadirat Allah SWT. atas nikmat, hidayah serta karunia-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat karena berkat *ghiroh* perjuangan mereka, peluh serta darah yang tercurah bagi umat membuat penulis dapat merasakan nikmatnya menuntut ilmu pada hari ini. Setelah melalui proses yang cukup panjang, Alhamdulillah skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih 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 terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phill Al Makin, S.Ag. M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Afdawaiza, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Jauhar Faradis, S.H.I, M.A., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik

yang dengan sabarnya membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.

6. Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan banyak sekali nasihat-nasihat yang bersifat membangun selama penulis menyusun skripsi.
7. Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si dan Hasan Al Banna, SEI., M.E selaku dosen penguji satu dan dosen penguji dua yang telah banyak memberikan masukan dan perbaikan serta nasihat-nasihat yang bersifat membangun kepada penulis.
8. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
9. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
10. Seluruh Responden pengguna Bank Umum Syariah Yogyakarta yang telah mengisi kuesioner penelitian.
11. Orang tua tercinta *H. Makmur Siregar* (Ayah ku tercinta) dan *Hj. Siti Warni Harahap* (Mama ku tercinta) yang selalu mendoakan serta memberikan segalanya untuk penulis. Terimakasih pula telah menghadirkan cinta, kasih serta kehangatan dan selalu memberikan dukungannya bagi penulis.
12. Nur Aminah Siregar. SP (Kakak perempuan tercinta), Hakim Sarbina Siregar (Abang atau Iboto Haholonganku), Nurul Husna Siregar (Adik perempuan ku

na tikkal), Uswatul Hasanah Siregar (Iboto Sidenggan roha), Yunus Fadillah Siregar (Iboto Haholongaku, napaling ganteng), Ulil Amri Siregar (Iboto na Paling menek Haholongan hami) yang selalu ku sayangi sampai akhir hayat. Terimakasih telah menjadi saudara/i yang menemani dari kecil sampai sekarang, kalian selalu ada di hati ini HAHOLONGANKU.

13. Marita Kusuma Dewi Dalimunte dan Ririn Febri Mustika Dalimunte terimakasih sudah menjadi teman ataupun sahabatku selama 10 tahun ini, kita telah melewati banyak hal bersama, berproses bersama dan aku sangat menyayangi kalian berdua.
14. Hasna Harahap, tami Siregar Anggi Hasibuan, Yana Dasopang, Poppy Harahap (Eda-eda Imapaluta) yang selalu menemani peneliti selama berproses.
15. Penghuni Kontrakan Humairah Karima Harahap, Melin Nasution, Putri Harahap, Zahrona Nasution dan Adennisa, terimakasih untuk kebersamaannya.
16. Atika, nova, winda, mailani, milda, eka, aulia, yayuk, devi, lilyan, eli, endah dan dani. Trimakasih penulis ucapkan karna telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini atas saran dan masukan yang sangat membantu ketika penulis dalam keadaan buntu.
17. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2016, khususnya PS A yang selalu berproses bersama.
18. Perkumpulan Saroha Enjiel Sahata Saoloan (SESS) keluarga pertama ku di Yogyakarta, tempat ternyamanku, tempat pengaduan dan yang selalu

merangkul dan memberikan semangat yang luar biasa selama perantauan.

19. Imapaluta (Ikatan Mahasiswa Padang Lawas Utara) yang telah mengajariku berproses disebuah organisasi.
20. Serta seluruh keluarga besar, teman-teman, kerabat, saudara yang telah mendukung dan mendoakan yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka sama dengan karunia-Nya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin

Yogyakarta, 04 September 2020



Dewi Handayani Siregar  
16820049

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

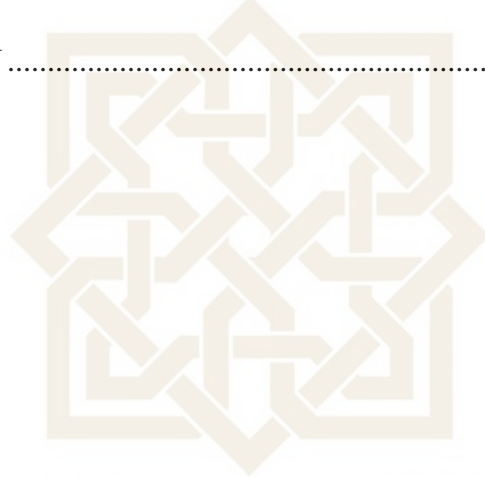
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
<i>ABSTRACT</i> .....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II PEMBAHASAN .....	8



A. Kerangka Teori.....	8
1. Bank Syariah.....	8
2. Complex Decision Making .....	9
3. Keputusan .....	10
4. Citra Perusahaan .....	13
5. Kualitas Layanan .....	16
6. Word Of Mouth .....	18
B. Telaah Pustaka.....	23
C. Pengembangan Hipotesis .....	27
D. Kerangka Pemikiran .....	31
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN .....	33
A. Jenis penelitian .....	33
B. Sumber dan Teknis Pengumpulan Data .....	33
C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
E. Metode Analisis Data .....	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	42
A. Gambaran Umum Penelitian .....	42
B. Analisis Deskriptif Responden.....	42
C. Hasil Uji Instrumen .....	47
D. Uji Asumsi Klasik .....	49
E. Uji Hipotesis.....	52
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	57

BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN .....	1xxvi



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambaran 2.1 Metode Pengambilan Keputusan.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	31



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Perbankan Syariah 2016-2019 .....	1
Tabel 1.2 Telaah Pustaka .....	23
Tabel 3.1 Skala Likert.....	34
Tabel 3.2 Variabel Operasional .....	36
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2 Data Usia Responden .....	43
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	44
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	45
Tabel 4.5 Penghasilan/ Bulan Responden.....	45
Tabel 4.6 Bank Umum Syariah yang Digunakan Responden.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Normalitas .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$ .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.16 Jawaban Kuesioner Responden (X1).....	58
Tabel 4.17 Jawaban Kuesioner Responden (X2).....	61
Tabel 4.18 Jawaban Kuesioner Responden (X3).....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Terjemahan Ayat Al-Qur'an .....	1xxvi
Lampiran II Kuesioner Penelitian .....	1xxviii
Lampiran III Hasil Output Excel.....	xciv
Lampiran IV Hasil Output Pengujian SPSS.....	xcvii
Lampiran V Daftar Riwayat Hidup.....	cvi



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan, dan *word of mouth* terhadap proses keputusan menjadi nasabah di bank umum syariah Yogyakarta. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah proses keputusan nasabah. Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah citra perusahaan, kualitas layanan, dan *word of mouth*. Populasi dalam penelitian adalah nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau seluruh responden populasi penelitian sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Analisis yang digunakan adalah teknik regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa citra perusahaan, kualitas layanan, dan *word of mouth* berpengaruh positif terhadap proses keputusan menjadi nasabah.

Kata kunci: Proses Keputusan Nasabah, Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan *Word Of Mouth*.



## ABSTRACT

*This study aims to explain the effect of corporate image, service quality, and word of mouth on the decision process to become a customer at the Yogyakarta Islamic commercial bank. The dependent variable in this study is the customer decision process. While the independent variables in this study are company image, service quality, and word of mouth. The population in this study is the customers of the Syariah Commercial Bank Yogyakarta. The sampling method used was saturated sample or all respondents in the study population were 100 people. Data collection was carried out by distributing questionnaires. The analysis used is multiple linear regression techniques. The results of the analysis show that company image, service quality, and word of mouth have a positive effect on the decision process to become a customer.*

*Keywords: Customer Decision Process, Company Image, Service Quality, and Word Of Mouth.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bank syariah, yaitu lembaga yang mencakup segala sesuatu yang menyangkut tentang bank umum syariah dan unit usaha syariah, berdasarkan proses, kegiatan usaha, serta cara dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Mengumpulkan dana dari pihak ketiga dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana merupakan fungsi dari Bank syariah. Kegunaan lainnya adalah bagi pihak yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerjasama usaha (Ismail, 2010).

**Tabel 1.1**

#### **Perkembangan Bank Syariah**

	Bank Umum Syariah (BUS)	Unit Usaha Syariah (UUS)
Tahun	Jumlah Bank	Jumlah Bank
2016	13	21
2017	13	21
2018	14	20
2019 (September)	14	20

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (Statistika Perbankan Syariah-September 2019)<sup>1</sup>

Berdasarkan tabel di atas perkembangan bank syariah dari tahun 2016-2019 selalu memiliki perubahan, hal tersebut dengan adanya kenaikan dan penurunan yang terjadi di bank syariah. Di tahun 2016-2019 bank umum syariah (BUS) mengalami peningkatan dengan bertambah satu jaringan. Sedangkan untuk unit usaha syariah (UUS) mengalami penurunan.

---

<sup>1</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Default.aspx#>



Di tahun 2019 secara keseluruhan industri perbankan syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami pertumbuhan yang lebih baik dan lebih tinggi dibandingkan dengan pertumbuhan industri perbankan syariah lainnya. Perbankan syariah secara nasional mengalami kenaikan mencapai angka 10,97 persen yang mana dari sisi pembiayaan 7,5 persen, dan itu di dapatkan dari dana pihak ketiga (DPK) mengalami kenaikan 9,5 persen. Sedangkan di Daerah Istimewa Yogyakarta pertumbuhan industri perbankan mencapai angka 11,36 persen dengan pembiayaan 19,5 persen dan dari dana pihak ketiga mencapai angka 11,93 persen.<sup>2</sup> Hal tersebut didukung dengan adanya konsep pemasaran yang terintegrasi agar masyarakat menjadi nasabah di bank umum syariah.

Pemasaran merupakan konsep yang terintegrasi (terpadu) untuk mempertajam sasaran pasar, dalam mewujudkan transaksi agar perusahaan mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dengan memberikan nilai lebih. Dengan adanya lima faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen menjadi nasabah di bank umum syariah yaitu citra perusahaan, citra merek, kualitas produk, kualitas layanan dan *word of mouth*.

Berlatarkan pada *grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *complex decision making* yang menyatakan bahwa keputusan untuk menjadi nasabah berdasarkan *consumers past experiences* atau kualitas

---

<sup>2</sup><https://ekbis.harianjogja.com/read/2019/01/21/502/966391/perbankan-syariah-diy-tunjukkan-tren-positif> diakses 25/03/2020

layanan, *consumer characteristick* atau kualitas produk, *consumer motives* atau citra merek, *enviromental influences* atau *word of mouth*, dan *past marketing stimuli* atau citra perusahaan (Assael,2002).

Citra perusahaan merupakan keyakinan buah pikiran dan persepsi nasabah terhadap suatu lembaga atau intansi. Citra perusahaan yang baik tidak datang begitu saja melainkan dengan membangun kepercayaan antar pihak perusahaan kepada nasabah dengan upaya komunikasi dan keterbukaan perusahaan untuk memberikan citra positif yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2008). Selain komunikasi dan keterbukaan yang dilakukan perusahaan, memberikan kualitas layanan yang baik pada nasabah dapat meningkatkan citra perusahaan. Kualitas layanan sebagai perspektif nasabah dalam jangka panjang, kualitas layanan merupakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan harapan nasabah (Tjiptono, 2005).

Kualitas layanan yang diberikan perusahaan akan membuat nasabah membicarakannya kepada nasabah atau yang disebut dengan *word of mouth*. *Word of mouth* merupakan tindakan nasabah memberikan informasi kepada nasabah lain (antara pribadi) non komersial baik merek, produk maupun jasa (Hasan, 2010). Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Wahyuni pada tahun (2018) penelitian tersebut mengungkapkan terdapat pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, *WOM* terhadap keputusan. Hengki Mangiring Parulian Simarta pada tahun (2017) juga melakukan penelitian yang nyaris sama dengan hasil yang membuktikan adanya pengaruh signifikan variabel citra perusahaan terhadap keputusan.

Selain itu citra perusahaan, kualitas layanan juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Ainin Nur Aisyah pada tahun (2018) menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap keputusan nasabah. Selain itu, Lilis Sartika dan Alita Kanya pada tahun (2019) penelitian kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menunjukkan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan. Penelitian Wulansari, Damanik dan Presetio pada tahun (2017) variabel *wom* terdapat pengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP PROSES KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK UMUM SYARIAH YOGYAKARTA (Studi Kasus Perbankan Syariah Yogyakarta)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang di atas, penulis merumuskan secara terperinci rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank umum syariah Yogyakarta.
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank umum syariah Yogyakarta.
3. Apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank umum syariah Yogyakarta.

### C. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan rumusan masalah penelitian sebagai acuan, dan tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui *Word Of Mouth* terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan ini adalah:

#### 1. Bagi Peneliti

Memberikan wawasan mengenai citra perusahaan, kualitas layanan, *word of mouth* di Bank Umum Syariah Yogyakarta. Peneliti dapat mengetahui mengenai dampak-dampak yang terjadi di dunia nyata.

#### 2. Bagi Prodi Perbankan Syariah

Sebagai sarana informasi serta diharapkan bisa dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya. Serta bisa menjadi gambaran mengenai kualitas layanan, citra perusahaan serta *word of mouth*.

#### 3. Bagi Bank Umum Syariah Yogyakarta

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak bank dalam menarik perhatian nasabah, khususnya mengenai keputusan menjadi nasabah.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian menjelaskan penulisan dalam skripsi, agar skripsi dapat tersampaikan dengan urut dan terarah. Selain itu, sistematika pembahasan memiliki tujuan agar yang membaca dengan mudah memperoleh gambaran mengenai pokok pembahasan, oleh sebab itu penulis menggunakan sistematika yaitu:

### **Bab I Pendahuluan**

Membahas mengenai gambaran umum penulisan penelitian, bagian pendahuluan terdiri dari latar belakang dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

### **Bab II Landasan Teori**

Menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian terdahulu. Bab ini juga menjelaskan gambaran hipotesis dan kerangka teori penelitian.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisikan beberapa hal mengenai jenis penelitian, populasi sampel yang dipakai, citra perusahaan, jenis data dan sumber data, model pengumpulan data, variabel penelitian, serta teknik dalam menganalisis data.

### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Membahas mengenai uraian analisis hasil penelitian, bab ini membahas lebih lanjut dari hasil penelitian ini.

## Bab V Penutup

Merupakan bagian akhir rangkaian isi penulisan. Kesimpulan mengenai analisis penelitian tertera pada bab ini. Pada bab ini juga menyampaikan beberapa saran terkait penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti terhadap nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta maka dapat disimpulkan:

1. Variabel Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses keputusan menjadi nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta. Hal ini menyatakan bahwa H1 dalam penelitian ini **diterima**.
2. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses keputusan nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta. Hal ini menyatakan bahwa H2 dalam penelitian ini **diterima**.
3. Variabel *WOM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses keputusan menjadi nasabah di Bank Umum Syariah Yogyakarta. Hal ini menyatakan bahwa H3 dalam penelitian ini **diterima**.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun penelitian ini telah dirancang dan dilaksanakan dengan semaksimal mungkin tetapi saja dapat beberapa keterbatasan yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel citra perusahaan, kualitas layanan, dan *word of mouth* untuk mengetahui

pengaruhnya terhadap proses keputusan menjadi nasabah. Penelitian ini tidak meneliti secara detail aspek-aspek lain yang memiliki hubungan terhadap proses keputusan untuk menjadi nasabah.

### C. Saran

Berdasarkan pada hasil analisis dan kesimpulan yang telah peneliti dijelaskan, selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak terkait dan peneliti selanjutnya. Maka dari itu berikut adalah saran dari peneliti:

#### 1. Bagi Pihak Terkait

Bagi perusahaan perlu untuk meningkatkan lagi kebijakan mengenai citra perusahaan, kualitas layanan kepada nasabah, karena itu berpengaruh bagaimana nasabah menyampaikan pengalamannya kepada nasabah lain yang mana *word of mouth* sangat berpengaruh terhadap proses keputusan menjadi nasabah secara tidak langsung.

#### 2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambah atau mengganti variabel Independen agar bisa mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi proses keputusan menjadi nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Shahimi, S., & Ghafar Ismail, A. (2011). Operational risk in Islamic banks: examination of issues. *Qualitative Research in Financial Markets*. <https://doi.org/10.1108/17554171111155366>
- Ainun, Nur Aisyah. 2019. Jurnal Manajemen dan Bisnis. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap keputusan Pelanggan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Rengkut Surabaya*.
- Assael, Henry. 2002. *Consumer Behavior A Strategic Approach*. New York: Houghton Mifflin Company Boston
- Bravi, Wulan Sari. 2017. Skripsi. *Pengaruh Produk, Kemudahan Transaksi dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Simpan dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Bina Warga Sejahtera D.I. Yogyakarta*.
- Dharmmesta, Basu Swastha., Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BPFE: Yogyakarta
- Fredy, Rangkuti. 2009. *Mengukur efektivitas program promosi dan analisis kasus menggunakan SPSS*. Jakarta: PT. Gamedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit Bayumedia Publishing.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregory, R. James dan Jack G.Wicehman. 2011. *Pemasaran Ritel (Edisi kesebelasan)*
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing Dari Mulut Ke Mulut (Word Of Mouth Marketing)*, cet. Ke-1. Yogyakarta: Media Press
- Hengki Mangiring, Parulian Simarmata. 2017. *jurnal Politeknik Bisnis Indonesia Vol. 7 No. 1. Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro*.
- Indra Bastian. 2006. *Sistem perencanaan dan penganggaran peerintah daerah di Indonesia*. Jakarta: Selemba Empat.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana

- Jamilan, Zainiyyatun & Hadi, Musthofa. 2018. *Jurnal Aplikasi Bisnis. Pengaruh Word Of Mouth Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Di SPENCER SALON CABANG SOEKARNO HATTA MALANG.*
- Kotler, p. dan K. L. K. (2008). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2008). *Manajemen pemasaran.* Jakarta: Erlangga
- Leni, Nurjannah. 2016. Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nadabah Produk Mudharabah (Studi kasus pada Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta).*
- Lilis, Sartika dan Nila Kanya. 2019. *Jurna Manajemen dan Bisnis Vol.3 No.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan.*
- Lesmana, Rose & Yustriani. 2017. *Jurnal ilmiah manajemen forkamma Vol.1 No.1. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Garuda Indonesia TBK. (PERSERO).*
- Muhyiddin, dkk. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Sosial: Teori, Konsep, dan Rencana Proposal.* Jakarta: Salemba Empat
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relation: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengolah Isu, Membangun Citra, dan Reputasi perusahaan.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Nur, A., Muliati, R., & Suryoko, S. (2015). *PENGARUH ATRIBUT PRODUK , WORD OF MOUTH , DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ” ( STUDI KASUS PEMBELIAN RE : ON COMICS PADA ANGGOTA REONITES ) Abstraksi Pendahuluan Salah satu bidang industri kreatif yang menarik saat ini adalah sektor industri Gr.*
- Paul, J. Peter dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.* Terjemahaan. Jakarta: Erlangga
- Putri, S. R., & Amalia, R. (2018). *Dampaknya Terhadap Niat Beli Konsumen Pada Situs Online Shopee . Id. Jurnal Ilmiah Mahasiswa EKonomi Manajemen, 3(2), 75–84.*

- Rizza, Erlina Fitriana. 2018.. Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.*
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *PerilakuKonsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan JurnalPenelitian.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sanusi Anwar. (2011). Metodologi Penelitian Bisnis: Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi Dan Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarsono, Heri. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi Dan Ilustrasi.* Yogyakarta: Ekosoria.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitastif dan R&D.Bandung: Alfabeta.CV
- Sumard, dkk. (2011). Killed By The Power Of Word Of Mouth Marketing.  
Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wulansari, P., Damanik, A. H., & Prasetyo, A. P. (2017). Jurnal Manajemen Indonesia. *Jurnal Manajemen Indonesia, 14(2)*, 163–170. Retrieved from <https://doaj.org/article/ea65eba20c7045858878b2aec206fa10>
- Yusri, Yunita Engriani dan Melyawati Fitri. 2017. Jurnal Kajian Manajemen Bisnis Vol. 6 No.1. *Pengaruh Word of Mouth dan Periklanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah mandiri KCP Ulak Karang.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## LAMPIRAN I

### TERJEMAHAN AYAT AL-QURAN

No	Nama Surah dan Ayat	Terjemahan
1.	(Q.S Al-Baqarah ayat: 267)	<i>Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincangkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah maha Kaya Lagi Maha Terpuji.</i>
2.	(Q.S Al-Qashash ayat: 84)	<i>Barang siapa yang datang dengan (membawa) kebaikan, maka baginya (pahala) yang lebih baik daripada kebaikannya itu, barang siapa yang datang dengan (membawa) kejahatan, maka tidaklah diberi pembalasan kepada orang-orang yang telah mengerjakan kejahatan itu, melainkan (seimbang) dengan apa yang dahulu mereka kerjakan.</i>
3.	(Q.S An-Nahl ayat 97)	<i>Barang siapa yang menjalankan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan berikannya kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang baik dari apa yang telah mereka kerjakan.</i>
4.	(Q.S. An-Nisa:9)	<i>Hendaknya kamu takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.</i>

## Lampiran II

### KUESIONER PENELITIAN PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK UMUM SYARIAH YOGYAKARTA

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul tersebut, maka dengan hormat saya:

Nama : Dewi Handayani Siregar  
Nim : 16820049  
Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Mohon kesediaan saudara/i mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagaimana satu syarat dalam menyelesaikan jenjang S1.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Bagian 1

Petunjuk pengisian:

Isilah pertanyaan dibawah ini, lalu pilihlah salah satu jawaban dari pertanyaan tersebut dengan memberi tanda *check list* (✓) pada kotak yang tertera pada pilihan, semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewatkan.

## DATA RESPONDEN

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan Usia :

1. 18-25 Tahun 2. 31-40 Tahun

4. 26-30 Tahun 4. >40 tahun Pendidikan : 1. SLTA 2. D3 3. S1 4. S2

Pekerjaan : 1. Pelajar/ Mahasiswa 2. Karyawan

3. Wiraswasta 4. Lainnya ..... (sebutkan)

Penghasilan/ Bulan: 1. <1.000.000/bln 2. 1.000.001-1.500.000/bln

3. 1.500.001- 2.000.000/bln 4. 2.000.001- 2.500.000/bln

5. 2.500.001- 3.000.000/bln 5. >3.000.001/bln

Bank Umum Syariah yang digunakan :

### Bagian 2

#### Petunjuk pengisian:

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pertanyaan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda *chek list* (✓) pada kolom tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, ketentuan penomoran dan pengisian sebagai berikut:

1. STS: Sangat Tidak Setuju

2. TS; Tidak Setuju

3. N: Netral

4. S: Setuju

5. SS: Sangat Setuju

### Pertanyaan kuesioner Citra Perusahaan

No.	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		SS	S	N	TS	STS
1	Citra perusahaan Bank Umum Syariah baik					
2	Bank Umum Syariah perusahaan berkompeten tinggi					
3	Bank Umum Syariah dipercaya masyarakat					
4	Bank Umum Syariah mengutamakan transaksi yang aman					
5	Saya sebagai nasabah tertarik dengan penawaran Bank Umum Syariah					
6	Program Bank Umum Syariah menuntungkan nasabah					

### Kualitas Layanan

No.	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Umum Syariah memiliki kondisi ruang tunggu yang nyaman untuk nasabah.					
2	Karyawan di Bank Umum Syariah mempunyai wawasan yang luas agar karyawan mampu menjelaskan setiap produk atau jasa kepada nasabah dengan baik.					
3	Karyawan di Bank Umum Syariah selalu tanggap dan simpatik terhadap setiap keluhan nasabah.					
4	Bank Umum Syariah menjamin transaksi yang aman kepada nasabah dengan pelayanan karyawan yang dapat dipercaya.					
5	Bank Umum Syariah memperhatikan keluhan					

	nasabah dengan memberi perhatian khusus.					
--	--	--	--	--	--	--

### Word Of Mouth

No.	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		SS	S	N	TS	STS
1	Melalui informasi mulut ke mulut, saya mengetahui tentang produk dan jasa yang ada di Bank Umum Syariah					
2	Melalui informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui pelayanan yang diberikan karyawan Bank Umum Syariah.					
3	Saya memperoleh informasi produk dan jasa Bank Umum Syariah melalui brosur sebagai alat bantu.					
4	Melalui informasi dari mulut ke mulut, saya menanggapi pertanyaan dan kebutuhan saya mengenai produk dan jasa di Bank Umum Syariah.					
5	Melalui informasi dari mulut ke mulut, saya mengetahui bagaimana <i>costumer servis</i> di Bank Umum Syariah					

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## Keputusan

No.	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Umum Syariah memberikan produk dan jasa yang saya inginkan sebagai nasabah.					
2	Bank Umum syariah merupakan salah satu rekomendasi yang saya dapatkan ketika mau menjadi nasabah					
3	Saya membandingkan kualitas layanan yang ada di Bank Umum syariah dengan Bank Umum konvensional.					
4	Saya yakin untuk menjadi nasabah di Bank Umum Syariah.					
5	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Umum Syariah selama menjadi nasabah					

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### Lampiran III

#### HASIL OUTPUT EXCEL 2010

##### A. Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan/Bulan	Bank Umum Yang Digunakan
1	Nurliana	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Karyawan	<1.000.000/bln	Mandiri syariah
2	Anggi	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainnya	<1.000.000/bln	BSM
3	Nailun nazah shihaf	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	BNI Syariah
4	Wahyu atika	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Muamala
5	Rahmi	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	BRI Syariah
6	Aulia	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.500.001-2.000.000/bln	BNI Syariah
7	Zaini	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Bank Syariah mandiri
8	Nurul Siregar	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Karyawan	<1.000.000/bln	Bri Syariah
9	Rezaldy Nurul A	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	BSM
10	Wahyu arwinda	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	BSM
11	Siti Ambar Wati	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Mandiri Syariah
12	Sri wulandari	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	2.000.001-2.500.00/bln	Btn syariah, bni syariah
13	Meli	Perempuan	18-25	SLTA	Pelajar/	<1.000.000/b	BSM

	Sarita duri		Tahun		Mahasiswa	ln	
14	Dheacantik	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bank Syariah Mandiri
15	Jayanti sw	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Mandiri syariah
16	Rusyida	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	BRI SYARIAH
17	Evi Paramudita Pratiwi	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Bank Syariah Mandiri
18	Eva	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	BNI Syariah
19	Hidayaturohman Pulungan	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Wiraswasta	>3.000.001/bln	BNI Syariah
20	Amalia santika	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Karyawan	2.500.001-3.000.000/bln	Bri syariah
21	Putra Halomoan Hsb	Laki-laki	31-40 Tahun	S2	Lainnya	>3.000.001/bln	BSM
22	Indra Maulana Marbun	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	BSM
23	Lailatul Fadhillah Harahap	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	BNI
24	Nopriantantoni	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Bank mandiri syariah
25	Sholehatul	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Muamalat

	Inayah				swa		
26	Intan s.p	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainnya	1.500.001-2.000.000/bln	Bni syariah
27	Sucy	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainnya	<1.000.000/bln	BNI Syariah
28	Riska	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	BRIS, BSM
29	Eris R	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	BNI Syariah
30	Nadyaa a	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainnya	1.500.001-2.000.000/bln	Muamalat
31	Nada	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainnya	1.000.001-1.500.000/bln	BSM
32	Humar	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Bri sy
33	Hasnah Harahap	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainnya	1.500.001-2.000.000/bln	Bsm
34	Zuhdi	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bri, bsm
35	Khairani	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	BRI Syariah
36	Rara unggara	Perempuan	18-25 Tahun	D3	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Syariah Mandiri
37	Rahmat BM	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	1.500.001-2.000.000/bln	Mandiri Syariah
38	Sidiq Prasetyo	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	BRI Syariah
39	Mailani Retno	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Bank BNI Syariah
40	Hilal shodiq a	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Mandiri syariah
41	Wifa	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainnya	1.000.001-1.500.000/bln	Muamalat

42	Aqil hanif m	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Mandiri syariah
43	Rahmi lubis	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Karyawan	2.000.001-2.500.000/bln	BRI syariah
44	Andri Januastri Dwi Astuti	Perempuan	26-30 Tahun	S1	Wiraswasta	1.500.001-2.000.000/bln	BNI Syariah
45	ritnawati	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Karyawan	2.000.001-2.500.000/bln	BRI SYARIAH
46	ulfa harahap	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	bri syariah
47	Devi Ratna Aisa	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainnya	1.000.001-1.500.000/bln	BRI Syariah
48	Azizah husni sari silalahi	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	BNI syariah
49	Aprilia desi	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainnya	1.000.001-1.500.000/bln	Bni syariah
50	Yana Dasopang	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Karyawan	<1.000.000/bln	BNI Syariah
51	Dewi Meiliana Putri	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	BNI Syariah
52	Hendra	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bri syariah
53	Mudi	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bri syariah
54	Sigit	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Bank mandiri syariah
55	Adyana	Perempuan	18-25	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/	Bni syariah, bri syariah

			Tahun		swa	bln	
56	Nana	Perempuan	18-25 Tahun	S2	Karyaw an	>3.000.001 /bln	Mandiri
57	Saptia Hamida h	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/ Mahasi swa	<1.000.000/b ln	Bank Syariah Mandiri
58	Rudi Ardians ah	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Pelajar/ Mahasi swa	1.000.001- 1.500.000/bln	BNI Syariah
59	Sigit	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/ Mahasi swa	<1.000.000/b ln	Bank mandiri syariah
60	Risma saraswa ti	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/ Mahasi swa	<1.000.000/b ln	Bni syariah
61	Anggun Maidah	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Karyaw an	2.000.001- 2.500.000/bln	Bank Syariah Mandiri
62	Annisa Ayu	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Lainny a	<1.000.000/b ln	BNI Syariah
63	Rahm alia Dwi Astuti	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/ Mahasi swa	<1.000.000/b ln	BRI Syariah
64	Hernita Effendi	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/ Mahasi swa	1.500.001- 2.000.000/bln	BRIS
65	Gusti	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/ Mahasi swa	<1.000.000/b ln	BRI syariah
66	Eris Risnaw ati	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/ Mahasi swa	<1.000.000/b ln	Bank BNI Syariah
67	Epin	Perempuan	18-25 Tahun	D3	Lainny a	2.000.001- 2.500.000/bln	BNI Syariah dan BSM
68	Rendy	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Karyaw an	>3.000.001 /bln	BNI Syariah
69	Najmah	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/ Mahasi swa	<1.000.000/b ln	Mandiri syariah
70	Ririn munte	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/ Mahasi swa	1.000.001- 1.500.000/bln	Bri Syariah
	Ngizat						Mandiri Syari'ah

71	Muhammad	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Karyawan	>3.000.001 /bln	
72	Gusti	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	BRI syariah
73	Fitri	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Mandiri syariah
74	Romasarita	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bni Syariah
75	Karima Putri	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.500.001-2.000.000/bln	Bni syariah
76	Adennisa	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bri syariah
77	Zahronast	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Mandiri syariah
78	Putri ajehh	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bri syariah
79	Bella	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bri Syariah
80	Mina	Perempuan	26-30 Tahun	S1	Karyawan	>3.000.001 /bln	Mandiri syariah
81	Hakim sarbina	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Wiraswasta	2.000.001-2.500.000/bln	Mandiri syariah
82	Rizkyawan	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Lainnya	1.000.001-1.500.000/bln	Bri syariah
83	Marita	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Karyawan	1.500.001-2.000.000/bln	Muamalat
84	Kusumadewi	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Karyawan	1.000.001-1.500.000/bln	Muamalat
85	Uswahasan	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Bni syariah
86	Uswatulhasanah	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bri syariah

87	Yunus	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Muamalat
88	Fadillah	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Mandiri syariah
89	Agung budi	Laki-laki	18-25 Tahun	S1	Lainnya	>3.000.001/bln	Bni syariah
90	Amri	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bri syariah
91	Dwi lestari	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Karyawan	>3.000.001/bln	Bni syariah
92	Puspita	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Mandiri syariah
93	Ulil siregar	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.001-1.500.000/bln	Bri Syariah
94	Risnawati	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Karyawan	2.500.001-3.000.000/bln	Mandiri syariah
95	Tarmizi	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	2.000.001-2.500.000/bln	Muamalat
96	Ihwanurjannah	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Karyawan	>3.000.001/bln	Bri syariah
97	Eri cantika	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Karyawan	2.500.001-3.000.000/bln	Mandiri syariah
98	Ardianti	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Karyawan	2.500.001-3.000.000/bln	Bni syariah
99	Rukmana	Perempuan	18-25 Tahun	SLTA	Karyawan	2.500.001-3.000.000/bln	Bni syariah
100	Risky	Laki-laki	18-25 Tahun	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	<1.000.000/bln	Bank syariah mandiri



**B. Data Jawaban kuesioner Responden**

CITRA PERUSAHAAN						KUALITAS LAYANAN						
C P1	CP 2	CP 3	C P4	CP 5	CP6	TOTAL	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	TOTAL
4	4	4	5	5	4	26	5	5	4	4	5	23
5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	5	3	21
5	4	2	4	4	2	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	3	25	4	4	4	5	4	21
5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	4	5	24
4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	5	4	22
4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	3	23	3	4	3	4	3	17
4	4	4	5	5	4	26	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	3	23	5	4	3	4	3	19
4	4	5	4	3	4	24	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	5	4	23
4	3	4	5	4	4	24	4	3	5	5	4	21
4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21
4	4	4	5	5	5	27	3	3	4	5	4	19
4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	19
4	3	5	4	4	3	23	3	4	3	4	3	17
3	4	5	5	5	3	25	5	4	4	4	4	21
4	4	3	4	4	4	23	3	3	4	3	3	16
5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	3	3	23	5	4	4	4	4	21
4	4	3	5	5	5	26	4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	4	19
3	4	2	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22
3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	20
2	2	4	5	5	4	22	5	4	5	5	5	24
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	19

5	4	3	3	4	4	23	4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	21
4	4	4	5	3	4	24	3	3	4	4	5	19
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	2	4	18
3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	3	4	17
3	3	3	4	4	3	20	2	2	3	2	2	11
3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	4	26	4	5	5	4	5	23
4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	4	26	5	5	4	4	4	22
4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	4	5	23
4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	19
5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	4	26	5	2	4	5	4	20
4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	23
4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	4	4	20
4	3	2	4	4	2	19	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	20
4	2	4	4	4	2	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	4	4	20
3	4	3	4	3	2	19	4	2	4	2	4	16
4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	3	24	3	4	4	5	4	20
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	4	22
5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	5	4	22
4	4	3	5	5	3	24	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	3	24	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	3	3	23	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	19
5	4	5	4	5	4	27	4	4	4	4	5	21
4	4	4	5	4	4	25	4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	5	5	25	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	4	4	23
4	5	5	4	5	4	27	4	5	5	4	4	22

3	5	4	4	4	5	25	5	4	5	4	4	22
4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	4	21
4	5	4	5	5	4	27	4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	5	4	26	5	4	5	5	4	23
5	4	5	4	5	4	27	4	5	5	5	4	23
5	4	5	5	4	4	27	4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	5	4	27	4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21
4	5	4	4	5	4	26	4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	5	4	21
4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	4	5	21
4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	5	4	21
4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	5	4	22
4	5	4	4	5	5	27	4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	4	21
5	4	4	3	3	3	22	3	4	4	5	4	20
5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	4	5	21
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	5	22
4	5	4	4	5	5	27	4	4	4	5	4	21
4	5	4	5	4	4	26	5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	4	22
4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	21
4	4	5	4	4	4	25	5	5	4	5	4	23
4	4	5	4	5	5	27	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	5	5	26	5	4	4	4	5	22
3	3	2	4	3	3	18	4	2	2	3	3	14

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**WORD OF MOUTH****KEPUTUSAN****NASABAH**

WO M1	WO M2	WOM 3	WO M4	WO M5	TOTAL	K 1	K2	K3	K4	K 5	TOTAL
4	5	5	4	5	23	4	5	3	4	5	21
4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
4	4	5	4	4	21	4	3	4	5	4	20
3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	4	23
3	4	5	2	4	18	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19	3	3	5	3	4	18
4	4	3	4	4	19	4	3	5	5	5	22
4	4	4	3	3	18	4	4	4	5	4	21
5	4	3	3	4	19	4	3	5	4	3	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	3	18	4	5	5	5	5	24
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
3	3	4	2	2	14	2	3	4	4	3	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	5	20	4	3	4	4	4	19
3	3	4	3	3	16	4	4	4	5	5	22
4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
2	2	4	3	2	13	4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20
3	3	5	4	4	19	4	3	4	4	4	19

4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	4	21
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17
2	2	4	2	2	12	4	4	2	4	4	18
4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	19
3	4	4	3	4	18	4	2	4	3	4	17
3	4	2	2	3	14	3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	5	24
3	3	3	2	3	14	4	5	4	4	4	21
4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	5	22
5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	4	23
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21	5	5	4	5	5	24
4	3	3	3	2	15	4	5	5	5	5	24
3	3	4	3	3	16	4	4	3	5	5	21
3	3	4	3	3	16	4	4	3	5	5	21
4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23
5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	4	21
4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20
4	2	4	4	2	16	4	4	5	4	4	21
4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	2	16	3	3	4	2	5	17
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	3	4	3	19	5	4	5	5	4	23
4	4	5	3	4	20	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	5	4	3	18	4	5	5	5	5	24
2	2	2	2	2	10	4	2	5	4	4	19
4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22
4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21
4	3	2	4	2	15	4	4	2	4	4	18
4	4	5	3	4	20	4	4	5	4	4	21
4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21

4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21
5	5	4	4	5	23	4	5	4	3	5	21
5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	4	22
2	4	5	5	5	21	4	5	4	4	4	21
5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	5	22
5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23
5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	5	22
4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	5	24
5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21
5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	4	22
4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	4	22
4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	4	22
5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	5	21
4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	4	22
5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	21	5	3	4	3	4	19
5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	5	23
5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	4	24	5	3	4	4	4	20
5	5	4	4	3	21	4	4	5	3	3	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
4	4	2	4	4	17	4	2	3	4	2	15

SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**Lampiran IV**  
**HASIL Output Pengujian SPSS**

**A. Uji Validitas**

**1. Citra perusahaan**

**Correlations**

		CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6	TOTAL_CP
CP1	Pearson Correlation	1	.353**	.222*	0.011	0.127	0.135	.496**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.026	0.917	0.210	0.182	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
CP2	Pearson Correlation	.353**	1	.223*	0.178	.207*	.378**	.660**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.026	0.077	0.039	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
CP3	Pearson Correlation	.222*	.223*	1	0.107	.237*	.280**	.592**
	Sig. (2-tailed)	0.026	0.026		0.289	0.018	0.005	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
CP4	Pearson Correlation	0.011	0.178	0.107	1	.280**	0.153	.447**
	Sig. (2-tailed)	0.917	0.077	0.289		0.005	0.129	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

CP5	Pearson Correlation	0.127	.207*	.237*	.280**	1	.496**	.661**
	Sig. (2-tailed)	0.210	0.039	0.018	0.005		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
CP6	Pearson Correlation	0.135	.378**	.280**	0.153	.496**	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	0.182	0.000	0.005	0.129	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_CP	Pearson Correlation	.496**	.660**	.592**	.447**	.661**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	1	.353**	.222*	0.011	0.127	0.135	.496**
	N		0.000	0.026	0.917	0.210	0.182	0.000

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

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

## 2. Kualitas Layanan

### Correlations

KL1	Pearson Correlation	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	1	.395**	.377**	.270**	.334**	.683**
KL2	Pearson Correlation		0.000	0.000	0.007	0.001	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100



	N	.395**	1	.363**	.365**	.347**	.730**
KL3	Pearson Correlation	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.377**	.363**	1	.344**	.470**	.727**
KL4	Pearson Correlation	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.270**	.365**	.344**	1	.277**	.662**
KL5	Pearson Correlation	0.007	0.000	0.000		0.005	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.334**	.347**	.470**	.277**	1	.670**
TOTAL_KL	Pearson Correlation	0.001	0.000	0.000	0.005		0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.683**	.730**	.727**	.662**	.670**	1

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

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

### 3. Word Of Mouth

#### Correlations

WOM1	Pearson Correlation	0.018	0.066	0.000	0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	1	.670**	.247*	.533**	.487**	.759**
WOM2	Pearson Correlation		0.000	0.013	0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.670**	1	.314**	.600**	.675**	.840**
WOM3	Pearson Correlation	0.000		0.001	0.000	0.000	0.000

	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.247*	.314**	1	.411**	.485**	.630**
WOM4	Pearson Correlation	0.013	0.001		0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.533**	.600**	.411**	1	.524**	.806**
WOM5	Pearson Correlation	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.487**	.675**	.485**	.524**	1	.822**
TOTAL WOM	Pearson Correlation	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.759**	.840**	.630**	.806**	.822**	1

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

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

#### 4. Keputusan

##### Correlations

K1	Pearson Correlation	0.000	0.000	0.006	0.038	0.049	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	1	.237*	0.144	.354**	.232*	.577**
K2	Pearson Correlation		0.017	0.154	0.000	0.020	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.237*	1	0.178	.405**	.416**	.736**
K3	Pearson Correlation	0.017		0.077	0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	0.144	0.178	1	0.174	0.074	.511**

K4	Pearson Correlation	0.154	0.077		0.084	0.467	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.354**	.405**	0.174	1	.343**	.708**
K5	Pearson Correlation	0.000	0.000	0.084		0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.232*	.416**	0.074	.343**	1	.641**
TOTAL_K	Pearson Correlation	0.020	0.000	0.467	0.000		0.000
	Sig. (2-tailed)	100	100	100	100	100	100
	N	.577**	.736**	.511**	.708**	.641**	1

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

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

## B. Uji Relibilitas

### 1. Citra Perusahaan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	6

### 2. Kualitas layanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	5

### 3. Word Of Mouth

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	5

#### 4. Keputusan Nasabah

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	6

#### C. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.49935148
Most Extreme Differences	Absolute	0.074
	Positive	0.074
	Negative	-0.044
Test Statistic		0.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.192 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

##### 2. Uji Multikoleniaritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.566	1.806		3.635	0.000		
	CITRA_PER USAHAAN	0.243	0.087	0.276	2.776	0.007	0.611	1.636

KUALITAS S_LAYANA N	0.290	0.085	0.321	3.394	0.001	0.674	1.484
WORD_OF_ MOUTH	0.119	0.059	0.188	2.001	0.048	0.682	1.466
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN							

### 3. Uji Heteroskedasitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.224	1.133		2.846	0.005
CITRA_PERUSAHAAN	-0.014	0.055	-0.033	-0.260	0.795
KUALITAS_LAYANAN	-0.068	0.054	-0.155	-1.277	0.205
WORD_OF_MOUTH	-0.016	0.037	-0.052	-0.428	0.670
a. Dependent Variable: Abs_RES					

### D. Analisis Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.566	1.806		3.635	0.000
	CITRA_PERUSAHAAN(X1)	0.243	0.087	0.276	2.776	0.007
	KUALITAS_LAYANAN(X2)	0.290	0.085	0.321	3.394	0.001

WORD_OF_MOUTH(X3)	0.119	0.059	0.188	2.001	0.048
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN(Y)					

### 1. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 <sup>a</sup>	0.420	0.401	1.52260
a. Predictors: (Constant), WORD_OF_MOUTH(X3), KUALITAS_LAYANAN(X2), CITRA_PERUSAHAAN(X1)				

### 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160.883	3	53.628	23.132	.000 <sup>b</sup>
	Residual	222.557	96	2.318		
	Total	383.440	99			
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN(Y)						
b. Predictors: (Constant), WORD_OF_MOUTH(X3), KUALITASS_LAYANAN(X2), CITRA_PERUSAHAAN(X1)						

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### 3. Uji Signifikasi (Uji t)

#### Coefficients<sup>a</sup>

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6.566	1.806		3.635	0.000
	CITRA_PERUSAHAAN(X1)	0.243	0.087	0.276	2.776	0.007
	KUALITAS_LAYANAN(X2)	0.290	0.085	0.321	3.394	0.001
	WORD_OF_MOUTH(X3)	0.119	0.059	0.188	2.001	0.048

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN(Y)



## Lampiran V

### Daftar Riwayat Hidup (Currulum Vitae)



Nama : Dewi Handayani Siregar  
Tempat, Tanggal Lahir : Batang Gogar, 02-06-1998  
Alamat : Desa Hiteurat, kec. Halongonan, kab. Padang  
lawas utara, Sumatra Utara  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Mahasiswa  
Warga Negara : Indonesia  
No. Handphone : 085262871086  
Email : dewihandayanisiregar@gmail.com

#### **PENDIDIKAN FORMAL**

1. 2005-2010 SD Impres Hiteurat, Padang Lawas 2011-2013 MTS
2. 2010-2013 MTs Swasta Darul ulum Sipaho
3. 2013-2016 MA Swasta Darul Ulum Sipaho
4. 2016-sekarang Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta