

**2PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN, DAN
MINAT NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN PRODUK CICIL EMAS DI PERBANKAN SYARIAH
(Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)**



SKRIPSI

Oleh :

Muhammad Yazid Faudzil Adhim

NPM : 20200730046

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Yazid Faudzil Adhim

NIM : 20200730046

Judul Skripsi : **Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, dan Minat Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Cicil Emas di Perbankan Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah asli hasil karya saya dan tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi mana pun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah disebutkan sumbernya di bagian naskah dan daftar pustaka skripsi ini.

Yogyakarta, 21 Juni 2024



Muhammad Yazid Faudzil Adhim

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam, yang telah memberi rahmat, petunjuk, dan kekuatan kepada hamba-Nya. Tanpa rahmat dan ridha-Mu, segala usaha ini tidak akan berarti apa-apa. Terima kasih atas segala nikmat yang Engkau berikan, baik yang tampak maupun yang tersembunyi. Selesainya skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan dari orang – orang tercinta yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dari hati yang paling terdalam, penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orangtuaku, Abi dan Umi tercinta terima kasih atas segala pengorbanan, cinta, dan bimbingan yang telah diberikan. Abi dan Umi adalah panutan dan inspirasi dalam menjalani kehidupan. Tanpa dukungan dan doa Abi dan Umi, penulis tidak akan bisa mencapai semua ini. terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, dan doa yang tiada henti. Abi dan Umi adalah sumber kekuatan dan ketenangan. Setiap langkah dan pencapaian ini tidak lepas dari doa dan dukungan kedua orangtuaku. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat, keberkahan-Nya serta selalu menjaga dan melindungi Abi dan Umi.
2. Adikku tersayang dan tercinta, Zahira, Ihsan, iman, dan inas terima kasih atas keceriaan dan dukungan yang selalu ada. Kalian adalah motivasi dan semangat dalam setiap usaha ini. Semoga kita selalu dapat saling mendukung dan menjaga satu sama lain, serta mencapai segala impian kita bersama.
3. Keluargaku, pakde, bude, uwa, sepupu yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga terselesainya skripsi ini. Semoga Allah selalu melindungi dan memberkahi kita semua dengan kesehatan, kebahagiaan, dan kesejahteraan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, dan Minat Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Cicil Emas di Perbankan Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)**" ini tepat pada waktunya.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Syarif As'ad, S.EI., MSI. Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan arahan dari beliau, penyusunan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik.
5. Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. selaku Dosen pembimbing akademik
6. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam
7. Kedua orangtuaku tercinta dan adik-adikku tersayang, yang telah memberikan cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Tanpa dukungan kalian, penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik.
8. Syaskia Wisudiaswati, sosok yang selalu memberikan inspirasi, kekuatan, ketenangan, dan dukungan sehingga terselesainya skripsi ini.

Keberadaanmu sangat berarti dan memberikan semangat tersendiri bagi saya.

9. Ustadz Husain, selaku teman, guru, dan juga orangtua saya di jogja yang selalu memberikan banyak cerita, ilmu, dan nasihat yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman – teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman dan semua pihak lainnya yang telah memberikan dukungan moral dan materiil selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang ini. Kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 21 Juni 2024



Muhammad Yazid Faudzil Adhim

NIM 20200730046

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan masalah	6
D. Manfaat penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Pustaka	7
B. Landasan teori	10
C. Hubungan Antar Variabel	27
D. Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi dan sampel.....	31
C. Teknik pengumpulan data	32
D. Jenis dan sumber data.....	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
F. Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Objek Penelitian.....	39
B. Penyebaran Kuesioner.....	40
C. Deskripsi Data Responden	40
D. Uji Instrumen Penelitian.....	44
E. Uji Hipotesis	51
F. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Keterbatasan penelitian	59
C. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Klasifikasi berdasarkan usia	41
Tabel 4. 3 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4. 4 Klasifikasi Berdasarkan Domisili	42
Tabel 4. 5 Klasifikasi Berdasarkan Lama menjadi Nasabah	43
Tabel 4. 6 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4. 7 Klasifikasi Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4. 8 Skor Loading Faktor Setiap Kontruk	46
Tabel 4. 9 Hasil Nilai AVE.....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Diskriminan dan Cross Loading dalam Kontruk	48
Tabel 4. 11 Cronbach's Alpha dan Composite Relabilty	49
Tabel 4. 12 Uji R-Square	49
Tabel 4. 13 Direct Effect (Path Coefficient)	51
Tabel 4. 14 Path Coefficient (Statistic dan P-Value)	52
Tabel 4. 15 Path Coefficient (Statistic dan P-Value)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Model Penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Model Pengukuran (outer model) Uji Validitas dan reliabilitas	45
Gambar 4. 2 Model Struktural (Inner Model) dalam PLS.....	50