

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH (Studi Kasus Nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) starta Satu
Pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Utami Sakinah

NIM: 20080730041

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

NOTA DINAS

Lamp : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 14 Agustus 2012

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalammu'alaikum wr.wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Utami Sakinah

Nomor Induk : 20080730004

Fakultas/Jurusan : Agama Islam/Ekonomi & Perbankan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum wr.wb.

Dosen Pembimbing

Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.M

PENGESAHAN

PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH (STUDI KASUS BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Utami Sakinah

NPM : 20080730041

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 07 September Mei 2012 dan dinyatakan memenuhi syarat diterima :



Sidang Dewan Penguji

Ketua Sidang : Miftakhul Khasanah, STP, M.S.I (.....)

Pembimbing : Dr. Siti Dyah Handayani, SE, MM (.....)

Penguji : Dr. H. M. Nurul Yamin, M.Si (.....)

Yogyakarta, 07 September 2012

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr. H. Nawari Ismail, M,Ag

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Utami Sakinah
Nomor Mahasiswa : 20080730041
Program Studi : Ekonomi & Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul Pengaruh *Word of Mouth* terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta) merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 14 Agustus 2012

Utami Sakinah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH (STUDI KASUS NASABAH BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA)” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang yakni agam islam.

Ucapan terima kasih atas segala bimbingan, arahan dan bantuan serta motivasi yang telah diberikan, penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Ir. M. Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. H. Nawari Ismail, M,Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Miftahul Khasanah, STP, MSI. Selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam FAI Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu. Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama belajar di Universitas ini.
6. Seluruh Staf Fakultas Agama Islam yang telah membantu kelancaran administrasi.

7. Kepala Cabang BNI Syariah Yogyakarta. Terima kasih telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian. Demikian juga staff karyawan BNI Syariah Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu saran dan masukan sangat penulis hargai. Dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini sangat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalmu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 Agustus 2012

Utami Sakinah

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Ayahanda (M. Syaeroji) dan Ibunda (Ghonimah) tercinta yang selalu mendoakan, membimbing dan mendukung dengan cinta dan kasih sayang yang tak pernah berhenti. Ketulusan kalian adalah semangatku untuk semakin tidak mengecewakan kalian, *you're my super hero*. Terima kasih untuk semuanya.
2. Kakak-kakakku (Imam Syahadat, Sholli Imamawati, Syiamus sidqi, Aimmatuz Zakat, Hajizah dan Arkanit Tammah) tercinta terima kasih atas dukungan, dan semangat, dan doa yang kalian berikan untukku, kalian adalah anugerah terindah yang Allah berikan untukku.
3. Keponakanku (Isti, Najmi, Sau, Afifah, Faatih, Zenita, Ama, Syafi', Faris, Silmi, Najwa) *you're my little angels*
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam yang dengan sabar membimbing, memberikan ilmunya, semoga bermanfaat didunia dan diakhirat.
5. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.M selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada saya selama penyusunan skripsi, dan yang telah merubah "seorang Utami Sakinah yang dulu" menjadi "seorang Utami Sakinah sekarang"
6. Keluarga kecilku Rozikan, Dian Anjar Wulan, Dani Atmaja, Fahrudin Rahmat, Riesa Meitha Denoura, Anissa Marhamah, Wasis Kwatno, Tia, Rizwan, terima kasih untuk semuanya, semoga persahabatan kita tetap langgeng selamanya.
7. Keluarga besar Unires Asrama Mahasiswa UMY terima kasih untuk semuanya.
8. Teman-teman "Fakultas Agama Islam Angkatan 2008" yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, aku tidak akan lupa dalam hidupku akan selalu kukenang waktu kita kuliah bersama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	9
B. Rumusan Masalah	9
BAB II TUJUAN & KEGUNAAN PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	10
B. Manfaat Penelitian	10
BAB III TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA TEORI	
A. Kerangka Teori	11
1. Pemasaran Jasa.....	11
2. Komunikasi Pemasaran.....	12
3. <i>Word Of Mouth</i>	14
4. Definisi Bank.....	17
5. Perilaku Konsumen.....	18
6. Keputusan Pembelian.....	29
7. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Jasa.....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Hipotesis	31

D. Model Penelitian	31
---------------------------	----

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian	33
B. Jenis Data.....	34
C. Teknik Pengambilan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
F. Uji Kualitas Instrumen.....	37
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	38

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Objek Penelitian	41
1. Profil BNI Syariah.....	41
2. Visi dan Misi BNI Syariah.....	42
3. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	43
4. Sejarah BNI Syariah Cabang Yogyakarta.....	46
5. Struktur Organisasi Kantor Cabang BNI Syariah.....	46
6. Produk- Produk BNI Syariah.....	48
7. Layanan BNI Syariah.....	53
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	57
1. Deskripsi Responden.....	57
2. Uji Instrumen Penelitian.....	62
3. Analisis Statistik Deskriptif.....	64
4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	83
5. Pengujian Hipotesis.....	85
C. Pembahasan.....	86

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	89
C. Keterbatasan Penelitian	90

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 3.1 : Proses Pengambilan Keputusan	19
Gambar 3.2 : Model Penelitian	31
Gambar 5.1 : Struktur Organisasi BNI Syariah	45
Gambar 5.2 : Struktur Organisasi Kantor Cabang BNI Syariah.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 5.1 : Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 5.2 : Tingkat Usia Responden	56
Tabel 5.3 : Jenis Pekerjaan Responden	57
Tabel 5.4 : Tingkat Penghasilan Responden	58
Tabel 5.5 : Lama Responden Menjadi Nasabah.....	59
Tabel 5.6 : Perantara Informasi	59
Tabel 5.7 : Hasil Uji Validitas Kuesioner	61
Tabel 5.8 : Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 5.9 : Tanggapan Responden Tentang Keahlian Lawan Bicara	64
Tabel 5.10: Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan Terhadap Lawan Bicara.....	65
Tabel 5.11: Tanggapan Responden Tentang Daya Tarik Lawan Bicara.....	66
Tabel 5.12: Tanggapan Responden Tentang Objektivitas	67
Tabel 5.13: Tanggapan Responden Tentang Niat Lawan Bicara.....	68
Tabel 5.14: Tanggapan Responden Tentang Pencarian Informasi.....	69
Tabel 5.15: Tanggapan Responden Tentang Penyampaian Kembali.....	70
Tabel 5.16: Tanggapan Responden Tentang Adanya Masalah	71
Tabel 5.17: Tanggapan Responden Tentang Sadar akan Adanya Kebutuhan	72
Tabel 5.18: Tanggapan Responden Tentang Lingkungan.....	73
Tabel 5.19: Tanggapan Responden Tentang Share.....	74
Tabel 5.20: Tanggapan Responden Tentang Website.....	75
Tabel 5.21: Tanggapan Responden Tentang Seleksi Merek	76
Tabel 5.22: Tanggapan Responden Tentang Pemilihan Terbaik	77
Tabel 5.23: Tanggapan Responden Tentang Keputusan untuk Membeli Produk Yang di Pilih.....	78
Tabel 5.24: Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pasca Pembelian	79
Tabel 5.25: Tanggapan Responden Tentang Tindakan Pasca Pembelian.....	83
Tabel 5.26: Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana	85

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah cabang Yogyakarta. Data dikumpulkan menggunakan teknik survei dengan penyebaran kuisisioner kepada 100 orang responden menggunakan skala Likert dengan metode *convenience sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis regresi linear sederhana, dengan menggunakan uji-t melalui fasilitas SPSS seri 16.00 *for Windows*. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara signifikan variabel independen (*word of mouth*) mempengaruhi variabel dependen (keputusan menjadi nasabah).

Kata kunci : *word of mouth*, keputusan nasabah

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the effect word of mouth to a customer's decision to customer's BNI Syariah Yogyakarta. The data were collected using a Likert scale and convenience sampling method. Analytical techniques used in this research is that a simple linear regression method, using t-test with SPSS series for Windows 16:00. The data used are primary and secondary data. The results of this research indicate that the signifikan independent variables (word of mouth) affects the dependent variabel (the decision customer)

Keyword: word of mouth, the decision customer

