

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, *BRAND IMAGE* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN PRODUK DAN JASA PADA BANK SYARIAH INDONESIA PASCA MERGER (STUDI KASUS MASYARAKAT DI KOTA YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

Oleh:

Sukma Ayu Khairunnisya

20180730092

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**EKONOMI SYARIAH**

**2022**

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, *BRAND IMAGE* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN PRODUK DAN JASA PADA BANK SYARIAH INDONESIA PASCA MERGER (STUDI KASUS MASYARAKAT DI KOTA YOGYAKARTA)**



Proposal Skripsi

Diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana S1 pada Program Studi

Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Sukma Ayu Khairunnisya

20180730092

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**EKONOMI SYARIAH**

**2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Sukma Ayu Khairunnisya**  
NPM : **2018070092**  
Judul : **PENGARUH *BRAND AWARENESS, BRAND IMAGE*  
*DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK  
MENGUNAKAN PRODUK DAN JASA PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA PASCA MERGER  
(STUDI KASUS MASYARAKAT DI KOTA  
YOGYAKARTA)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya di 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, 20 Maret 2022

Yang membuat  
pernyataan



Sukma Ayu Khairunnisya

## **PERSEMBAHAN**

Karya kecil dan sederhana ini, saya persembahkan untuk:

Bapak saya Ikhsan Yulianto dan Ibu Karsiem selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, do'a yang tidak pernah ada putusnya, dan yang selalu memfasilitasi semua kebutuhan saya sampai saat ini, serta cinta kasih yang tiada tara dan tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan ini. Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan, dan selalu berusaha menjadi orang tua yang terbaik untuk saya bu, pak.

Terimakasih atas segalanya, tanpa itu semua saya bukanlah apa-apa  
Semoga Allah selalu memberikan yag terbaik untuk kalian, dan selalu dalam  
lindungan Allah SWT

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr.wb.*

Segala puji bagi Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas rahmat, nikmat dan ridho yang telah diberikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Kerana-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH *BRAND AWARENESS*, *BRAND IMAGE* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN PRODUK DADN JASA PADA BANK SYARIAH INDONESIA PASCA MERGER (STUDI KASUS MASYARAKAT DI KOTA YOGYAKARTA”** dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, do'a serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, semoga Allah SWT. Membalas kebaikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyampaikan terimakasih yang terhormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.A. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Aqidah Asri Suwarsi, S.EI., M.E.I selaku Dosen pembimbing Skripsi yang telah banyak sekali meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai akhir dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Prodi Ekonomi Syariah serta semua staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulis.
6. Keluarga besar Tata Usaha Prodi Ekonomi Syariah yang telah membantu penulis dalam proses pengurus administrasi.
7. Keluarga penulis yakni Bapak Ikhsan Yulianto dan Ibu Karsiem dan adik-adik penulis yang telah memberikan do'a, dukungan, kasih sayang dan selalu menyemangati penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
8. Teruntuk sahabat-sahabat seperjuangan saya: Yoga Winiarta, Bela Nabillah, Niken Ayu, Putri Fadillah, Vici Ingtias dan Nurul Istiqomah yang selalu mendukung, mendengarkan keluh kesah dan membantu saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih juga saya ucapkan kepada teman-teman saya Zalfa, Risma, Irma, Harini, dan juga kepada teman seperbimbingan yang tidak bisa saya sebutkan Namanya satu-satu: Terimakasih telah

berjuang Bersama, saling membantu dan saling support satu sama lain untuk menyusun skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat ilmu pengetahuan dan dapat berguna bagi pihak membutuhkan. Demikian skripsi ini dibuat, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang

*Wassalamualaikum wr wb*

Yogyakarta, 20 Februari 2022

Penulis



Sukma Ayu Khairunnisya

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT .....	xii
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	12
BAB II .....	14
LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA .....	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Tinjauan Pustaka .....	35
C. Kerangka Berfikir .....	40
D. Hipotesis.....	41
BAB III.....	47
METODE PENELITIAN.....	47
A. Jenis dan Sumber Data .....	47
B. Populasi dan Sampel .....	48
C. Teknik Sampling .....	50
D. Teknik Pengumpulan Data.....	50
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	51
F. Teknik Keabsahan Data (Penelitian Kuantitatif).....	53
G. Teknik Analisis Data.....	55
H. Uji Asumsi Klasik.....	56

<b>I. Uji Hipotesis</b> .....	<b>57</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>59</b>
<b>A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia</b> .....	<b>59</b>
<b>B. Karakteristik Responden</b> .....	<b>60</b>
<b>C. Hasil Penyebaran Kuesioner</b> .....	<b>63</b>
<b>D. Hasil Uji Analisis Penelitian</b> .....	<b>63</b>
1. Uji Instrumen Penelitian .....	63
2. Uji Reliabilitas.....	66
<b>E. Uji Asumsi Klasik</b> .....	<b>67</b>
1. Uji Normalitas.....	67
2. Uji Multikolinearitas .....	68
3. Uji Non Heteroskedastisitas.....	69
4. Uji Linearitas .....	70
<b>F. Analisis Regresi Linear Berganda</b> .....	<b>70</b>
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	73
2. Uji Hipotesis (Uji T) .....	74
<b>G. Pembahasan</b> .....	<b>77</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>86</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>86</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>87</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 5 Kota dengan Penduduk Agama Islam Terbanyak di Indonesia..</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Domisili .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X1.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X3.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4. 11 Hasil Uji Linearitas .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4. 14 Hasil Uji F .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4. 15 Hasil Uji T .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....</b>	<b>96</b>
<b>Lampiran 3 Uji Validitas.....</b>	<b>107</b>
<b>Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....</b>	<b>109</b>
<b>Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>110</b>
<b>Lampiran 6 Uji Hipotesis .....</b>	<b>113</b>
<b>Lampiran 7 Hasil Turnitin.....</b>	<b>115</b>