

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KELOMPOK ACUAN TERHADAP
POSITIF *WORD OF MOUTH* (WOM) DENGAN CITRA PERUSAHAAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)**



Oleh:

Nova Nanda Sagita

NPM: 20190730105

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

**PENGARUH PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KELOMPOK ACUAN
TERHADAP POSITIF *WORD OF MOUTH* (WOM) DENGAN CITRA
PERUSAHAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu
pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Nova Nanda Sagita

NPM: 20190730105

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

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nova Nanda Sagita

NIM : 20190730105

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KELOMPOK ACUAN TERHADAP POSITIF *WORD OF MOUTH* (WOM) DENGAN CITRA PERUSAHAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI YOGYAKARTA)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah asli hasil karya saya dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun, 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, 8 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Nova Nanda Sagita

PERSEMBAHAN

Karya kecil dan sederhana ini, saya persembahkan untuk:

Bapak saya Sutomo dan Ibu saya Endang Sulistyowati selaku orang tua luar biasa yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa yang tidak pernah terputus, serta berjuang memberikan fasilitas pendidikan terbaik untuk penulis sampai meraih gelar sarjana dan selalu berusaha menjadi orang tua terbaik.

Adik saya satu-satunya Surya Dwi Syahputra yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa kepada penulis.

Terimakasih atas segalanya, semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamiin segala puji bagi Allah SWT atas segala berkah dan kenikmatan-Nya. Puji syukur juga dihaturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KELOMPOK ACUAN TERHADAP POSITIF WORD OF MOUTH (WOM) DENGAN CITRA PERUSAHAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)”**. Shalawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Sosok agung tanpa cela yang menjadi inspirasi panutan seluruh umat manusia dan telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh kemuliaan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini namun penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam hal ini, apabila sekiranya terdapat kritik dan saran terkait dengan skripsi ini, penulis dengan senang hati untuk menerima dan menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. terselesaikannya skripsi ini tidak hanya karena ikhtiar dari penulis melainkan juga berkat pertolongan Allah SWT, doa, bimbingan, dukungan, bantuan, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini

dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis memberikan ucapan terima kasih kepada:

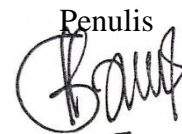
1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P., IPM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Julia Noermawati Eka Satyarini, S.E., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan, saran, dan dorongan kepada penulis dengan sabar dan ikhlas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak, Ibu Dosen serta seluruh staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan bekal ilmu dari awal perkuliahan sampai akhir dan bantuan pelayanan administrasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Kedua orang tua, Bapak Sutomo dan Ibu Endang Sulistyowati yang selalu memberikan dukungan dan doa terbaiknya kepada penulis.
8. Dua sahabat terbaik yang selalu membantu, membersamai dan memberikan semangat kepada penulis selama pengerjaan skripsi yaitu Uli dan Icha.

9. Sahabat-sahabat seperjuangan tercinta yang selalu kebersamai penulis dari awal perkuliahan sampai detik ini dan semoga sampai selanjutnya yaitu: Vigna, Jijah, Tati, Atin, Laila, Niken, Ulfah, Eva, Fadiya, Rama dan Nisrina. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada seluruh teman-teman Ekonomi Syariah, terutama angkatan 2019.
10. Teman-teman HIMES UMY dan IMM FAI yang telah kebersamai penulis dalam mengembangkan *soft skill* dan menjadi keluarga baru.
11. Mas Hasan yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. *Last but not least, I wanna say thank you to my self for being strong and always trying as hard as I can. Great work!*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kalian semua, serta membalas kebaikan kalian semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 8 Maret 2023

Penulis


Nova Nanda Sagita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	10
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	12
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Kerangka Teori.....	20
1. Perilaku Konsumen	20
2. <i>Word of mouth</i> (WOM).....	23
3. Kepercayaan	25
4. Kelompok acuan.....	27
5. Citra perusahaan	30

6. Perbankan Syariah.....	31
C. Kerangka Berfikir.....	36
D. Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel.....	40
C. Teknik Pengumpulan Data.....	42
D. Jenis dan Sumber Data	42
E. Definisi Operasional Variabel.....	43
1. Kepercayaan (X1)	43
2. Kelompok acuan (X2)	43
3. Citra perusahaan (X3)	44
4. <i>Word Of Mouth</i> (X4).....	45
F. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum.....	49
B. Gambaran Nasabah Bank Syariah Indonesia	50
C. Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	50
D. Karakteristik Responden	51
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal.....	52
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Aktivitas Sosial.....	54
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Medsos Yang Digunakan.....	55
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Grup Medsos Yang Diikuti... 56	
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Interaksi Dengan BSI.....	56
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan <i>M-Banking</i> BSI.....	57
E. Analisis Uji Instrumen	58

1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas.....	64
F. Analisis Uji Hipotesis	64
1. Uji <i>Inner Model</i>	64
2. Pengujian Hipotesis.....	66
G. Pembahasan Hasil Penelitian	69
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	70
2. Pengaruh Kelompok acuan terhadap <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	72
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap <i>Word Of Mouth</i> (WOM) dengan Citra perusahaan sebagai Variabel Moderasi.	74
4. Pengaruh Kelompok acuan terhadap <i>Word Of Mouth</i> (WOM) dengan Citra perusahaan sebagai Variabel Moderasi	77
BAB V PENUTUP.....	80
A. Simpulan	80
B. Keterbatasan Penelitian	81
C. Implikasi.....	82
1. Implikasi Teoritis	82
2. Implikasi Praktis.....	82
D. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Rule of Tumbs</i> Evaluasi Model Pengukuran	46
Tabel 3. 2 Rule of Tumbs Evaluasi Model Struktural	48
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	51
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4. 3 Domisili Tempat Tinggal Responden	52
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	53
Tabel 4. 5 Aktivitas Sosial Responden	54
Tabel 4. 6 Media Sosial Yang Digunakan Responden.....	55
Tabel 4. 7 Grup Medsos Yang Diikuti Responden	56
Tabel 4. 8 Interaksi Responden Dengan BSI	56
Tabel 4. 9 Intensitas Penggunaan M-Banking BSI Responden	57
Tabel 4. 10 <i>Outer Loading</i>	61
Tabel 4. 11 <i>Average Variance Extraxted (AVE)</i>	62
Tabel 4. 12 <i>Discriminant Validity</i>	63
Tabel 4. 13 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	64
Tabel 4. 14 Nilai <i>R-Square</i>	65
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Hipotesis	66
Tabel 4. 16 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	36
Gambar 4. 1 Tampilan <i>Output Outer Model 1</i>	58
Gambar 4. 2 Tampilan Output Outer Model 2.....	60
Gambar 4. 3 Tampilan Output Outer Model 3.....	61
Gambar 4. 4 Tampilan <i>Output Inner Model</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

1. KUISIONER PENELITIAN
2. HASIL PENGUJIAN KUALITAS INSTRUMEN
3. HASIL PENGUJIAN MODEL STRUKTURAL
4. DOKUMENTASI SAAT WAWANCARA
5. HASIL TES TURNITIN