

**EFEKTIVITAS *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT NASABAH
DALAM PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK
SYARIAH
(Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Mataram, Lombok)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Strata Satu
pada Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Trisna Destini Amira

NPM: 20140730009

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 27 Februari 2018

Hal : Persetujuan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb.

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

Nama : **Trisna Destini Amira**

NPM : 20140730009

Judul : **EFEKTIVITAS *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Mataram, Lombok).**

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

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

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing



Syarif As'ad, S.El., MSI.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Trisna Destini Amira

NPM : 20140730009

Judul : **EFEKTIVITAS *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Mataram, Lombok)**

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 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, 27 Februari 2018

Yang membuat pernyataan



Trisna Destini Amira

MOTTO

Failure is another steppingstone to greatness

-Oprah Winfrey-

Visi tanpa eksekusi adalah halusinasi

-Henry Ford-

**Hiduplah seperti engkau mati esok hari, dan belajarlah seolah engkau hidup
selamanya**

-Mahatma Gandhi-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk keluargaku tercinta. Kepada Ayahanda Drs. Paiman dan Ibundaku Rabiatus S.Pd, terimakasih untuk segala pengorbanan, perjuangan, dan kasih sayang yang telah engkau berikan selama ini. Tiap tetesan keringat yang engkau keluarkan untuk anakmu ini, tak akan ku sia-siakan. Kupersembahkan skripsi ini kepada Ayah dan Ibu tercinta yang selalu mendukung dan mendorongku untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga ini menjadi awal bagiku untuk maju dan sukses kedepannya. Semoga skripsi ini bisa membahagiakan kalian. I love you ☺

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat beserta hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi bagi mahasiswa Fakultas Agama Islam konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam. Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi yang saya kerjakan ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena-nya, saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Gunawan Budiyanto, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Akif Khilmiah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. Maesaroh, MA., selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Satria Utama S.El., MEI., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Bapak Syarif As'ad, S.El., MSI., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penulisan skripsi ini
6. Superheroku Bapak Paiman dan malaikatku Ibu Rabiatur, serta kakak-kakak tercinta, Kak Wildhan, Kak Aan, Mba Dewi, yang telah dengan ikhlas mendukung dan mendoakan saya selama ini

7. Seluruh teman-teman seperjuangan saya, Imel, Nisa, Tami, Rofi, Mayu, Zainal, Joe, Kak Afiv, Kak Anti, Ririn, Cici, Diva, teman-teman KKN 169, dan anggota Agus'Girls yang tidak disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih selalu memberikan semangat, doa dan dukungan selama ini

Semoga kebaikan dari semua pihak yang membantu penulis menjadi baik dan mendapat balasan dari Allah SWT. Penyusunan skripsi ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan di dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi kami dan bagi para penelitian-penelitian selanjutnya.

Penulis,

Trisna Destini Amira

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
A. Tinjauan Pustaka	10
B. Kerangka Teori	14
1. Komunikasi	14
2. <i>Word of Mouth</i>	18
3. Minat	24
4. Kredit Usaha Rakyat	27

5. Bank Syariah	28
6. Keefektifan Organisasi	34
BAB III	
METODE PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian	40
B. Populasi dan Sampel Penelitian	40
C. Jenis dan Sumber Data	42
D. Metode Pengumpulan Data	43
E. Teknik Penentuan Skala	43
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
G. Teknik Analisis Data	45
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penelitian (Deskripsi dan Analisis Data)	50
1. Gambaran Umum Bank BRI Syariah	50
2. Perbedaan KUR BRI dan BRI Syariah	52
3. Hasil Penyebaran Kueisoner	57
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	60
C. Uji Asumsi Klasik	60
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Multikolonieritas	62
3. Uji Heteroskedastisitas	62
D. Analisis Data	63
1. Uji <i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	63
E. Pengujian Hipotesis	64
1. Hipotesis 1	64
2. Hipotesis 2	65
3. Hipotesis 3	66
F. Pembahasan	66
1. Pengaruh <i>Talking</i> terhadap Minat Nasabah dalam Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Syariah	66
2. Pengaruh <i>Promoting</i> terhadap Minat Nasabah dalam Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Syariah	68
3. Pengaruh <i>Selling</i> terhadap Minat Nasabah dalam Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Syariah	71

4. Hubungan Pendekatan Efektivitas dengan Variabel <i>Talking</i> (X_1), <i>Promoting</i> (X_2), <i>Selling</i> (X_3), dan Minat (Y)	74
BAB V	
PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Realisasi KUR menurut Propinsi per 30 September 2017.....	3
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir Penelitian	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Tingkat Kepercayaan dan Pembelian.....	4
Tabel 2.1 Kriteria Keefektifan Organisasi	34
Tabel 3.1 Skala Likert	44
Tabel 3.2 Variabel Penelitian, Definisi, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.2 Usia Responden	57
Tabel 4.3 Lama Menjadi Nasabah	57
Tabel 4.4 Pendapatan Nasabah	58
Tabel 4.5 Jenis Pekerjaan	58
Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir Nasabah	58
Tabel 4.7 Rekapitulasi Uji Validitas Kuesiner Variabel <i>Talking</i> (X1)	59
Tabel 4.8 Rekapitulasi Uji Validitas Kuesiner Variabel <i>Promoting</i> (X1)	59
Tabel 4.9 Rekapitulasi Uji Validitas Kuesiner Variabel <i>Selling</i> (X1)	60
Tabel 4.10 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Kuesioner	60
Tabel 4.11 Uji Normalitas	61
Tabel 4.12 Uji Multikolonieritas	62
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.15 Uji Signifikansi Simultan	63
Tabel 4.16 Uji Signifikansi Parsial	64
Tabel 4.17 Skala Pengukuran Efektivitas	75
Tabel 4.18 Hasil Pendekatan Efektivitas dengan Variabel <i>Talking</i> (X1)	76
Tabel 4.19 Hasil Pendekatan Efektivitas dengan Variabel <i>Promoting</i> (X2)	78
Tabel 4.20 Hasil Pendekatan Efektivitas dengan Variabel <i>Selling</i> (X3)	80
Tabel 4.21 Hasil Pendekatan Efektivitas dengan Variabel Minat (Y)	81