

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1**

**KUESIONER PENELITIAN**

No. Hp

**KUESIONER**

**Dengan hormat,**

Sehubungan dengan tugas penyelesaian skripsi, maka saya:

**Nama: Wenda Bidasaranti**

**Status: Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Memohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi menjadi responden dengan mengisi kuesioner dengan judul **“Pengaruh Word of Mouth, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BPRS Kotabumi Lampung Utara)”**.

Responden yang terhormat, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan anda sebagai responden penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh word of mouth, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan murabahah. Tidak ada kriteria benar dan salah dalam pengisian kuesioner ini, untuk itu saya mohon agar bapak/ibu dapat memberikan jawaban pada setiap pertanyaan. Mengingat kesibukan dan batas waktu bapak/ibu, maka saya mendesain kuesioner yang dapat diselesaikan dalam waktu 7-10 menit.

Seluruh informasi yang terkumpul akan saya gunakan hanya untuk kepentingan akademis dan tidak akan diberikan ke pihak lain. Selanjutnya data yang terkumpul akan disajikan tanpa mencantumkan nama orang dan organisasi, sehingga data tersebut tersaji dalam bentuk keseluruhan dan bukan data individu yang saudara/i berikan.

**Petunjuk:** Berilah tanda *check list* (✓) pada kotak jawaban yang telah disediakan.

- |  |  |   |
|--|--|---|
| 1. Jenis Kelamin:                        | 2. Usia:                                 | 3. Pekerjaan:                           |
| <input type="checkbox"/> Wanita          | <input type="checkbox"/> 20 – 25 tahun   | <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri |
| <input type="checkbox"/> Laki-Laki       | <input type="checkbox"/> 26 – 31 tahun   | <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta |
|  | <input type="checkbox"/> 32 – 37 tahun   | <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN   |
|  | <input type="checkbox"/> diatas 37 tahun | <input type="checkbox"/> Mahasiswa      |
|  |  | <input type="checkbox"/> Lainnya .....  |
| 4. Lama menjadi Nasabah :                | 5. Pendidikan terakhir:                  | 6. Pendapatan/bulan:                    |
| <input type="checkbox"/> < 1 tahun       | <input type="checkbox"/> SMP             | <input type="checkbox"/> < 1 jt         |
| <input type="checkbox"/> 1 – 3 tahun     | <input type="checkbox"/> SMA             | <input type="checkbox"/> 1jt – 2jt      |
| <input type="checkbox"/> 3 - 6 tahun     | <input type="checkbox"/> Diploma/S1      | <input type="checkbox"/> 2jt – 3jt      |
| <input type="checkbox"/> 6 – 10 tahun    | <input type="checkbox"/> S2              | <input type="checkbox"/> 3jt – 5jt      |
| <input type="checkbox"/> diatas 10 tahun | <input type="checkbox"/> Lainnya.....    | <input type="checkbox"/> 5jt – 10jt     |
|  |  | <input type="checkbox"/> diatas 10jt    |

### **PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Mohon untuk memberi tanda (✓) pada salah satu kotak yang paling sesuai menurut bapak/ibu pada setiap pernyataan yang disediakan. Tidak ada jawaban yang dianggap salah, semua jawaban adalah benar.

STS	TS	CS	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju

## Bagian I

### 1. Variabel Word Of Mouth ( $X_1$ )

No	Keterangan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya membicarakan produk pembiayaan Murabahah BPRS Kotabumi dengan orang lain					
2.	Informasi yang saya terima oleh rekomendator mengenai produk pembiayaan murabahah BPRS Kotabumi sangat akurat					
3.	Informasi yang saya terima dari rekomendator jelas dan mudah dipahami					
4.	Rekomendator menyampaikan informasi karena telah menggunakan produk pembiayaan sebelumnya					
5.	Informasi yang disampaikan oleh rekomendator menimbulkan keputusan untuk melakukan pembiayaan di BPRS Kotabumi					
6.	Saya mencari informasi kembali saat ingin mengambil keputusan di web resmi					
7.	Saat saya telah melakukan pembiayaan, saya menyampaikan kembali ke rekan yang lain					

## Bagian II

## 2. Variabel Kualitas Layanan

No	Keterangan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Bank selalu memberikan kenyamanan baik dari fasilitas gedung ber-AC, bersih, rapih dan wangi.					
2.	Ketersediaan parkir yang luas dan aman					
3.	Penampilan teller, staf, karyawan bank yang bersih, rapih, dan tidak berlebihan serta menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
4.	Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas					
5.	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan konsumen					
6.	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani atau membantu nasabah jika terjadi komplain					
7.	Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara on-line					
8.	Tersedianya kotak saran untuk menanggapi komplain nasabah dengan cepat sesuai prosedur					
9.	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah					
10.	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah					
11.	Komunikasi yang dilakukan karyawan terhadap nasabah sudah baik					
12.	Karyawan memberikan perhatian yang tulus kepada anda sebagai nasabah					

13.	Karyawan selalu memberi kemudahan saat anda ingin mengajukan pembiayaan					
-----	---	--	--	--	--	--

### Bagian III

#### 3. Variabel Kualitas Produk (X<sub>3</sub>)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Produk yang ada di BPRS Kotabumi memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi bank					
2.	Produk-produk BPRS Kotabumi memiliki fitur-fitur atau keuntungan					
3.	Pelaksanaan pembiayaan sesuai dengan prosedur yang disepakati antara bank dan nasabah					
4.	Berbagai jenis pembiayaan yang ditawarkan BPRS Kotabumi sangat membantu saya					

### Bagian IV

#### 4. Variabel Keputusan Nasabah Pembiayaan (y)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya menggunakan produk pembiayaan di BPRS Kotabumi sesuai dengan kebutuhan					
2.	Saya tertarik menggunakan produk pembiayaan di BPRS Kotabumi setelah informasi yang saya peroleh dari sumber terdekat (teman atau kerabat)					
3.	Saya berusaha untuk mengevaluasi produk pembiayaan di Bank lain selain di BPRS Kotabumi					
4.	Pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh pihak BPRS Kotabumi sudah sesuai dengan prosedur					

	kebutuhan nasabah. Sehingga memutuskan saya untuk menjadi nasabah pembiayaan					
5.	Saya akan melakukan pembiayaan ulang produk pembiayaan murabahah di BPRS Kotabumi bila ada kebutuhan keuangan.					

## LAMPIRAN 2

### Karakteristik Responden

#### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Wanita	35	47,3	47,3	47,3
Valid Laki-laki	39	52,7	52,7	100,0
Total	74	100,0	100,0	

#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 26-31 Tahun	22	29,7	29,7	29,7
Valid 32-37 Tahun	40	54,1	54,1	83,8
Valid Diatas 37 Tahun	12	16,2	16,2	100,0
Total	74	100,0	100,0	

#### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	19	25,7	25,7	25,7
Valid Pegawai Swasta	23	31,1	31,1	56,8
Valid Pegawai BUMN	32	43,2	43,2	100,0
Total	74	100,0	100,0	

#### Lama Menjadi Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-3 Tahun	13	17,6	17,6	17,6
Valid 3-6 Tahun	46	62,2	62,2	79,7









N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

		KP1	KP2	KP3	KP4	TOTALKP
KP1	Pearson Correlation	1	,568**	,482**	,163	,820**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,164	,000
	N	74	74	74	74	74
KP2	Pearson Correlation	,568**	1	,366**	,040	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,732	,000
	N	74	74	74	74	74
KP3	Pearson Correlation	,482**	,366**	1	,012	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,918	,000
	N	74	74	74	74	74
KP4	Pearson Correlation	,163	,040	,012	1	,595**
	Sig. (2-tailed)	,164	,732	,918		,000
	N	74	74	74	74	74
TOTALKP	Pearson Correlation	,837**	,704**	,751**	,388**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	
	N	74	74	74	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	TOTALKN
KN1	Pearson Correlation	1	,666**	,650**	,475**	,577**	,792**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74
KN2	Pearson Correlation	,666**	1	,703**	,507**	,534**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74
KN3	Pearson Correlation	,650**	,703**	1	,779**	,757**	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74
KN4	Pearson Correlation	,475**	,507**	,779**	1	,732**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74
KN5	Pearson Correlation	,577**	,534**	,757**	,732**	1	,769**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	,794**	,810**	,925**	,831**	,854**	1
TOTALKN	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	74	74	74	74	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. UJI RELIABILITAS

### 1. Word Of Mouth

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WM1	26,9189	5,089	,618	,809
WM2	26,8784	5,122	,731	,792
WM3	26,6757	5,647	,561	,819
WM4	26,9459	4,901	,747	,787
WM5	26,9054	5,046	,719	,793
WM6	27,1216	5,752	,314	,862
WM7	26,9865	5,630	,493	,828

### 2. Kualitas Layanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	13

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	52,3514	19,683	,351	,864
KL2	52,4730	18,910	,446	,859
KL3	52,4189	19,370	,407	,861
KL4	52,5270	20,116	,227	,871
KL5	52,2973	19,034	,472	,858
KL6	52,5000	18,390	,598	,851
KL7	52,5135	17,541	,668	,845
KL8	52,5811	18,685	,442	,860
KL9	52,4865	18,335	,574	,852
KL10	52,4324	18,632	,494	,857
KL11	52,3108	17,560	,780	,840
KL12	52,4595	16,854	,734	,840
KL13	52,3784	17,718	,679	,845

**3. Kualitas Produk****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	13,4054	1,313	,622	,533
KP2	13,2297	1,796	,494	,485
KP3	13,3378	1,432	,423	,523
KP4	13,5000	2,308	,090	,714

**4. Keputusan Nasabah****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items

,849	5
------	---

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	17,4730	3,349	,683	,890
KN2	17,4324	3,235	,696	,888
KN3	17,5270	2,938	,873	,847
KN4	17,6351	3,194	,729	,881
KN5	17,5000	3,158	,766	,873

#### LAMPIRAN 4

#### UJI ASUMSI KLASIK

##### 1. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14,657	3,491		4,199	,000		
	TOTALW M	,164	,075	,250	2,181	,033	,679	1,474
	TOTALK L	,144	,068	,266	2,122	,037	,569	1,757
	TOTALK P	,339	,135	,267	2,517	,014	,791	1,264

a. Dependent Variable: TOTALKN

##### 2. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,910	1,680		,542	,590

TOTALWMM	,013	,048	,035	,264	,285
TOTALKL	-,020	,029	-,099	-,708	,331
TOTALKP	,086	,078	,150	1,105	,931

a. Dependent Variable: AbsUt

### 3. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,92088433
	Absolute	,085
Most Extreme Differences	Positive	,085
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,730
Asymp. Sig. (2-tailed)		,661

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## LAMPIRAN 5

### ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,613 <sup>a</sup>	,376	,349	1,96161

a. Predictors: (Constant), TOTALKP, TOTALWMM, TOTALKL

b. Dependent Variable: TOTALKN

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162,280	3	54,093	14,058	,000 <sup>b</sup>
	Residual	269,355	70	3,848		
	Total	431,635	73			

a. Dependent Variable: TOTALKN

b. Predictors: (Constant), TOTALKP, TOTALWM, TOTALKL

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,657	3,491		4,199	,000
TOTALWM	,164	,075	,250	2,181	,033
TOTALKL	,144	,068	,266	2,122	,037
TOTALKP	,339	,135	,267	2,517	,014

a. Dependent Variable: TOTALKN

## **CURRICULUM VITAE**

### **PERSONAL DETAIL**

Name : Wenda Bidasaranti  
Birth : Kotabumi, 22 Agustus 1996  
Adress : Jl. Kapten Mustooffa No. 22 Kebon 4 Kotabumi Selatan  
Lampung Utara  
Phone : 0895363572673  
Email : wendabidasaranti12@gmail.com

### **FORMAL EDUCATION**

2002 : TK Tunas Harapan  
2008 : SD Islam Ibnurusyd Kotabumi  
2011 : SMPN 3 Kotabumi  
2014 : SMA N 1 Kotabumi  
2014 : Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta, Fakultas Agama Islam, Program Studi Ekonomi Islam

### **NON FORMAL EDUCATION**

Praktikum Perbankan (Magang) di Bank BPRS Kotabumi Lampung Utara  
(7Juni – 10 Juli 2017)

### **SEMINAR AND COURSE**

2015 : Seminar Nasional Ekonomi dan Kewirausahaan  
2015 : Kuliah Umum  
2016 : Seminar Kewirausahaan  
2017 : Sharia Economy Week V



2017 : Workshop Penelitian Ekonomi dan Perbankan Islam

2017 : Workshop Pelatihan Analisis Statistik (PAS) Keuangan & Keperilakuan

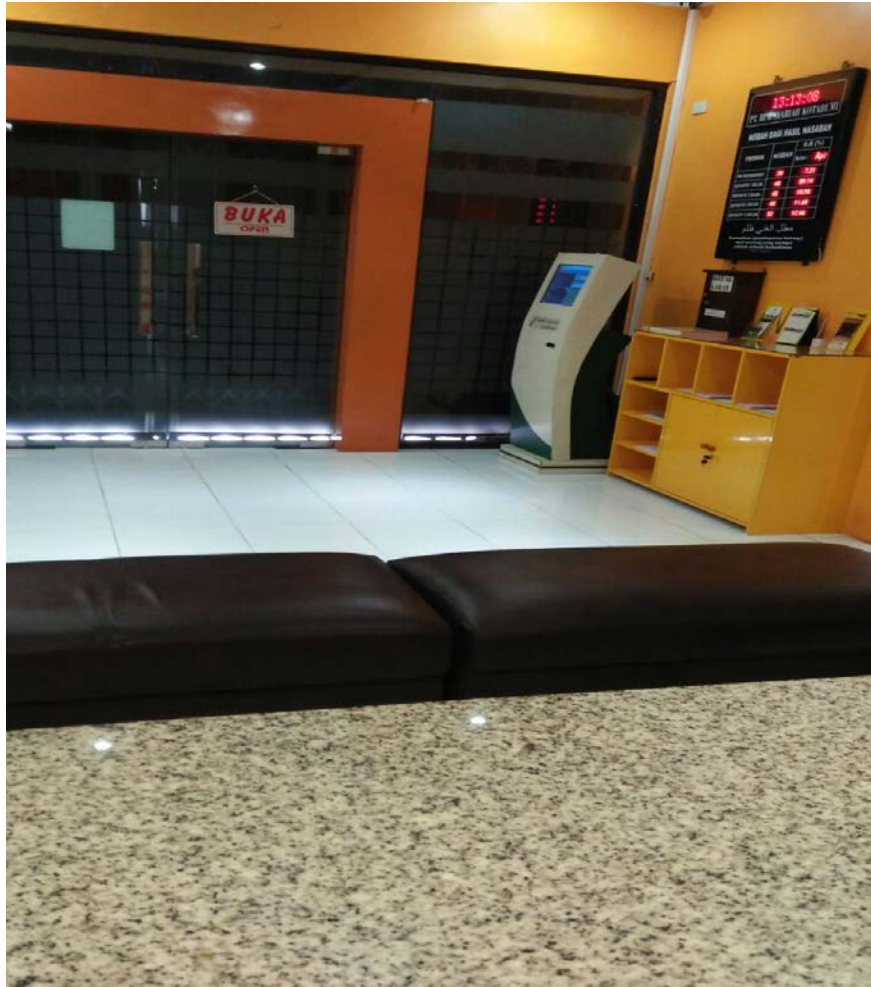
## **ORGANIZATION**

Anggota Forum Intelektual Ekonomi Syariah periode 2016/2017

### LAMPIRAN 6













UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

FORMULIR PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syarif As'ad S.Ei Msi  
NIK : 198012302011106113 091

adalah Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa :

Nama : WENDA BIDASARANTI  
NPM : 20190730199  
Fakultas : AGAMA ISLAM  
Program Studi : EKONOMI SYARIAH  
Judul Naskah Ringkas : PENGARUH WORD OF MOUTH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH. (STUDI KASUS BPRS KOTABUMI LAMPUNG UTARA).

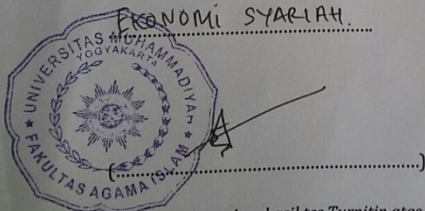
Hasil Tes Turnitin\* : 18 %

Menyatakan bahwa naskah publikasi ini telah diperiksa dan dapat digunakan untuk memenuhi syarat tugas akhir.

Yogyakarta, 5 Juni 2018

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing Skripsi,



(Syarif As'ad S.Ei Msi)

\*Wajib menyertakan hasil tes Turnitin atas naskah publikasi.

Nomor : 212/PT/BPRSKB/Dir/IV/2018  
Lampiran :-

Kotabumi, 4 April 2018

Kepada Yth,  
**Bapak/Ibu Dekan Fakultas Agama Islam**  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
di-  
Tempat

Perihal : **Peretujuan Izin Penelitian**

Berdasarkan surat dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta No: 41/C.6-3/EPI-UMY/III/2018/DE/PP.00.9/03/2018 tanggal 24 Maret 2018 perihal "**Permohonan Ijin Penelitian**", judul skripsi : "Pengaruh *Word Of Mouth* Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan Murabahah", maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswa/i tersebut untuk ijin penelitian pada Perusahaan yang kami pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

  
**Amrullah, MA**  
Direktur Utama

  
Perbankan Syariah

**PT. BPR SYARIAH KOTABUMI**

Kantor Pusat : Jl. Soekarno Hatta No.181 Kotabumi Lampung Utara Telp. 0724-328907 - Fax. 0724-328917  
e-mail : [banksyariahkotabumi@gmail.com](mailto:banksyariahkotabumi@gmail.com) website : [bprskotabumi.co.id](http://bprskotabumi.co.id)



PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY)  
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No : 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Naskah Publikasi atas nama :

Nama : Wenda Bidasaranti

Prodi/Fakultas : Ekonomi Syariah/FAI

NIM : 20140730149

Judul : PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PEMBIAYAAN  
MURABAHAH (Studi Kasus BPRS Kotabumi Lampung Utara)

Dosen  
Pembimbing : Syarif Asad, S.El., MSI.

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan tingkat similaritasnya sebesar **18%**.  
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ka.Ur. Pengolahan dan Layanan



Laela Niswatin, S.I.Pust.

Yogyakarta, 2018-06-05  
yang melaksanakan pengecekan

Ikram Al-Zein, S.Kom.I.