

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : **Wenda Bidasaranti**  
Nomor Mahasiswa : 20140730149  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
JudulSkripsi : **PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH ( Studi Kasus BPRS Kotabumi Lampung Utara)**

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, Mei 2018

Wenda Bidasaranti

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Bismillahirrohmanirohim.....

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT

Dengan ini saya persembahkan karya ini teruntuk;

Ayahku tercinta yang ada di syurga sana terimakasih telah membimbing, mengajarkan aku arti kehidupan sampai aku bisa sampai di posisi sekarang.

Untuk ibuku tercinta terimakasih telah membimbing, mensupport serta menghanturkan doa yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.

Adik-adikku yang sangat saya sayangi yang telah menghanturkan doanya dan mensupport selama ini.

Terimakasih untuk semuanya dan segalanya.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Puji syukur Allhamdulillah penulis panjatkan kepada karunia Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, nikmat, karunia dan kesehatan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **PENGARUH WORD OF MOUTH, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH (Studi Kasus BPRS Kotabumi Lampung Utara)**”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program Sarjana Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Ir Gunawan Budianto, M.P.selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr.Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Maesaroh.M.Ag. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Syarif As'ad, S.EI, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak memberikan bantuan, masukan, dukungan, motivasi, kritik, saran dan ilmu serta mengajarkan nilai kedisiplinan dan tanggung jawab, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya, serta segenap staff karyawan Tata Usaha Fakultas Agama Islam atas semangat, bantuan, motivasi dan ilmu pengetahuannya dalam penyusunan skripsi.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Alm. Darwin Mulyasir dan Ibu Sri Astuti yang telah memberikan kasih sayang, kesabaran, ketulusan, perhatian, dukungan, serta memberikan material yang tidak terhitung dan doa-doa yang tak pernah putus sejak dulu hingga saat ini. Semoga bapak tenang di surga sana dan ibu selalu dalam lindungan Allah SWT dan selalu diberi kesehatan jasmani & rohani.
7. Adik-adikku tersayang, Widya Aprina dan Achmad Ridho Winata terimakasih atas perhatian, kepedulian, dukungan, semangat, dan doa yang dipanjatkan. Semoga kita senantiasa diberikan umur yang panjang, kesehatan, kebahagiaan dunia akhirat, diberikan kemudahan dalam segala urusan, menjadi saudara yang rukun, akur dan bersama-sama membahagiakan orang tua.
8. BPRS Kotabumi Lampung Utara yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini.

9. Terimakasih kepada Eduar Iqbal Riza, Rizda, Riri, Ai'da, Riski, Aldina, Fikri, dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (Skripsi) ini.
10. Terimakasih kepada keluargaku di Yogyakarta ini HIKAMPELAUT Yogyakarta, teman-teman KKN – 178, teman-teman Ekonomi Syariah 2014, Forum Intelektual Ekonomi Syariah (FIES), anak kosan Puspita, teman-teman SIGER UMY yang telah memberikan semangat, doa dan berkontribusi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi terwujudnya skripsi yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat berkontribusi dalam memberikan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan serta pihak-pihak yang berkepentingan di dalamnya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, Mei 2018

Penulis

Wenda Bidasaranti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>1</b>
MOTTO .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL .....	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
ABSTRAK .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAC .....	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. Kerangka Teori .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1. Pemasaran .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2. Pemasaran dalam Perspektif Islam.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3. Prilaku Konsumen .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4. Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Islam ....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5. Keputusan Pengambilan Pembiayaan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>6. <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>7. Kualitas Layanan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>8. Kualitas Produk .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>9. Pembiayaan <i>Murabahah</i>.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

C. Skema Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis dan Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Penentuan Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.
1) Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2) Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3) Uji Asumsi Klasik .....	Error! Bookmark not defined.
4) Uji Regresi Linier Berganda .....	Error! Bookmark not defined.
G. Pengujian Hipotesis .....	Error! Bookmark not defined.
1) Uji Parsial (Uji-t).....	Error! Bookmark not defined.
2) Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Umum Responden .....	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Instrumen Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Asumsi Klasik .....	Error! Bookmark not defined.
E. Analisis Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
F. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
C. Saran .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kegiatan Usaha Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah–SPS 2017(Miliar Rp) .....	2
Tabel 4.1 Keterangan Jumlah Kuesioner .....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.3 karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ..	62
Tabel 4.6 karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	63
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth</i> .....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah.....	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.17Hasil Uji t (Parsial).....	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan) .....	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1 Lima Tahap Proses Keputusan Konsumen.....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 2.2 Skema Penelitian.....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 2.3 Kerangka Berfikir Penelitian .....</b>	<b>38</b>