

**PENGARUH PERSEPSI, KEPERCAYAAN, DAN NILAI NASABAH
TERHADAP PERILAKU *WORD OF MOUTH* TENTANG BANK
SYARIAH
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**



SKRIPSI

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

Oleh :

Sholikhah NPM : 20160730090

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SHOLIKHAH**

NPM : **20160730090**

Judul : **PENGARUH PERSEPSI, KEPERCAYAAN, DAN NILAI NASABAH TERHADAP PERILAKU WORD OF MOUTH TENTANG BANK SYARIAH (STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH 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 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, 03 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



Sholikhah

MOTTO

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak mememanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memotongmu (menggilasmu)”

(H.R. Muslim)

“Hanya pejuang yang disertai doa kepada Allah yang bisa menjadikan impian kita nyata”

(Tommi Ardiansyah)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabil'alamin

Segala puji syukur atas nikmat Allah SWT dengan segala karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, kekuatan, kesehatan, dan segala petunjuk-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan,

Teruntuk penyemangat saya, kedua orang tua saya yang selalu menyayangi dan mendidik saya dari kecil hingga sekarang ini. Terimakasih juga atas keringat, doa serta air mata baik berupa dukungan moral maupun materil yang selama ini Bapak dan Ibu berikan kepada adek.

Teruntuk kakakku, terimakasih atas segala doa, bimbingan, arahan, dan dukungan yang memberikan semangat tersendiri untuk adek.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji bagi Allah SWT dengan mengucapkan rasa syukur kepadaNya yang tak henti-henti memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat sehat, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI, KEPERCAYAAN, DAN NILAI NASABAH TERHADAP PERILAKU WORD OF MOUTH TENTANG BANK SYARIAH (STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA)”**

Peneliti menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dukungan, doa, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti hendak menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.SI selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, memberikan berbagai ilmu, nasihat, serta pengalaman yang sangat berharga.
5. Bapak, Ibu Dosen serta seluruh staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan bekal ilmu pengetahuan, bantuan pelayanan administrasi hingga terselesainya skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman yang selalu memberi masukan, saran, motivasi, hiburan, bantuan, yang telah mewarnai perjalanan kuliah saya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran

guna perbaikan dimasa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 03 Desember 2019

Penulis

Sholikhah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penulisan	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	13
A. Tinjauan Pustaka	13
B. Kerangka Teori	22
1. Perilaku Konsumen	22
2. Persepsi	24
3. Kepercayaan	26

4. Nilai Nasabah.....	28
5. Word of Mouth.....	29
6. Bank Syariah.....	34
C. Kerangka Berfikir	38
D. Perumusan Hipotesis	40
1. Pengaruh persepsi terhadap word of mouth.....	40
2. Pengaruh kepercayaan terhadap word of mouth.....	40
3. Pengaruh nilai nasabah terhadap word of mouth.....	41
BAB III	41
METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Jenis dan Sumber Data	41
C. Populasi dan Sampel	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel	42
3. Lokasi	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Definisi Operasional Penelitian	44
F. Uji Analisis Data	47
1. Uji Instrumen	47
2. Uji Asumsi Klasik	48
G. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
H. Uji Hipotesisi	50
1. Uji Parsial (Uji-t).....	50
2. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	50
3. Uji Simultan (Uji F).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi Datai	52
1. Gambaran Umum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	52
2. Gambaran Umum Responden	55
B. Uji Uji Kualitas Instrumen	60

1. Uji Validitas	60
2. Uji Realibilitas	63
C. Uji Asumsi Klasik	64
1. Uji Normalitas	64
2. Uji Multikolonieritas	66
3. Uji Heteroskedastisitas	67
D. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
E. Uji Hipotesis	72
1. Uji Parsial (Uji t)	72
2. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	75
3. Uji Simulta (Uji F)	76
F. Hasil Pembahasan	77
1. Pengaruh Persepsi terhadap Perilaku Word of Mout Tentang Bank Syariah	77
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Perilaku Word of Mout Tentang Bank Syariah	81
3. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Perilaku Word of Mout Tentang Bank Syariah	83
BAB V	87
PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
C. Keterbatasan Penelitian	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

4.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah	55
4.2 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin mahasiswa non Ekonomi Syariah	56
4.3 Jumlah responden berdasarkan usia mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah	57
4.4 Jumlah responden berdasarkan usia mahasiswa non Ekonomi Syariah	58
4.5 Jumlah responden berdasarkan tahun masuk mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah.....	59
4.6 Jumlah responden berdasarkan tahun masuk mahasiswa non Ekonomi Syariah	60
4.7 Hasil Uji Validitas mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah	61
4.8 Hasil Uji Validitas mahasiswa non Ekonomi Syariah	62
4.9 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah.....	63
4.10 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa non Ekonomi Syariah	64
4.11 Hasil Uji Normalitas mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah	65
4.12 Hasil Uji Normalitas mahasiswa non Ekonomi Syariah.....	65
4.13 Hasil Uji Multikolonieritas mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah	66
4.14 Hasil Uji Multikolonieritas mahasiswa non Ekonomi Syariah	67
4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah	68
4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas mahasiswa non Ekonomi Syariah	68
4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah.....	69
4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah.....	71
4.19 Hasil Uji Parsial (Uji-t) mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah	73
4.20 Hasil Uji Parsial (Uji-t) mahasiswa non Ekonomi Syariah.....	74
4.21 Hasil Uji Determinasi R ² mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah .	75
4.22 Hasil Uji Determinasi R ² mahasiswa non Ekonomi Syariah.....	75

4.23 Hasil Uji Simultan (Uji F) mahasiswa yang mempelajari Ekonomi Syariah	76
4.24 Hasil Uji Simultan (Uji F) mahasiswa non Ekonomi Syariah.....	77

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka berfikir	39
-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

A. Kuesioner	116
B. Hasil Kuesioner	121
C. Hasil Uji SPSS	126
1. Karakteristik Responden	126
2. Uji Validitas dan Realibilitas	128
3. Uji Normalitas	130
4. Uji Multikolonieritas.....	131
5. Uji Heteroskedastisitas.....	132
6. Uji Parsial (Uji-t).....	133
7. Uji Determinasi (R^2)	133
8. Uji Simultan (Uji F).....	134
D. Penelitian Terdahulu	135
E. Foto Penelitian	140

DAFTAR SINGKATAN

SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>
WOM	: <i>Word of Mouth</i>
ZISWAF	: Zakat, Infak, Sodaqoh, Hibab, dan Wakaf