

**ANALISIS PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH UNTUK MENABUNG DENGAN *BRAND EQUITY* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KANTOR CABANG PERDAGANGAN**

SKRIPSI

Oleh :



PROGRAM STUDI :

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2023/1444

**ANALISIS PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH UNTUK MENABUNG DENGAN BRAND EQUITY SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KANTOR CABANG PERDAGANGAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

MEITI FANI

NIM. 0503183301

**PROGRAM STUDI :
PERBANKAN SYARIAH**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2023/1444

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meiti Fani
NIM : 0503183301
Tempat, Tanggal Lahir : Bukit Lima, 21 Mei 2001
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Emplasmen Bukit Lima Nagori Marihat Tanjung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Dengan Brand Equity Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perdagangan**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 26 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Meiti Fani

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**ANALISIS PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH UNTUK MENABUNG DENGAN BRAND EQUITY SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KANTOR CABANG PERDAGANGAN**

Oleh :

MEITI FANI

NIM. 0503183301

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 26 Januari 2023

Pembimbing I

Nurbaiti, M.Kom

NIP. 197908082015032001

Pembimbing II

Juliana Nasution, M.E

NIP. 1992072020192023

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Tutti Anggraini, M.A
NIDN. 2031057701

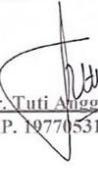
PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG DENGAN BRAND EQUITY SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PERDAGANGAN" an. Meiti Fani, NIM. 0503183301 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyahkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 09 Februari 2023, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah.

Medan, 16 Februari 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua


Dr. Tutti Anggraini, MA
NIP. 197705312005012007

Sekretaris


Muhammad Lathief Ilhami Nasution, M.E.I
NIP. 198904262019031007

Anggota


Nurbaiti, M.Kom
NIDN. 0108087908


Juliana Nasution, M.E
NIDN. 2020079202


Ahmad Perdana Indra, LC, MA
NIDN. 2027017601


Muhammed Lathief Ilhami Nasution, M.E.I
NIDN. Z026048901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIP. 197604232003121002

ABSTRAK

Meiti Fani (0503183301), "Analisis Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Dengan Brand Equity Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perdagangan" dibawah bimbingan Ibu Nurbaiti, M.kom, sebagai Pembimbing Skripsi I dan Ibu Juliana Nasution, M.E sebagai Pembimbing Skripsi II

Penelitian ini bertujuan untuk menguji analisis pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan nasabah untuk menabung dengan *brand equity* sebagai variabel mediasi pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perdagangan baik itu secara parsial maupun secara simultan, dan juga secara *path analysis*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan metode skala likert. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perdagangan yang berjumlah 100 orang dan di ambil dengan menggunakan *probability sampling*. Teknik Analisa data melalui program IBM SPSS statistic 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa. *Pertama*, *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai signifikan $0,026 < 0,05$. *Kedua*, *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand equity* dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. *Ketiga*, *brand equity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$. Dan, *keempat* secara tidak langsung *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung melalui *brand equity* sebagai variabel *mediasi* dengan nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung.

Kata Kunci : Word Of Mouth, Keputusan Nasabah Untuk Menabung, Dan

Brand Equity

SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya kepada hambanya yang bertaqwa dan tidak lupa Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman islamiyah. Tak henti-henti penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT berkat hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Dengan Brand Equity Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perdagangan”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar dapat membuat yang terbaik, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan, hal ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Dalam usaha penyelesaian penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bantuan materi maupun dukungan moril. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih penulis kepada kedua orangtua tercinta, Ayahanda Syahrudin dan Ibunda Sutriani, serta semua keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis sehingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

- 
3. Ibu Dr. Tuti Anggaraini, MA selaku Ketua Jurusan dan Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
 4. Ibu Nurbaiti, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Juliana Nasution, M.E selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menyusun skripsi.
 5. Ibu Annio Indah Lestari, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan yang sangat membangun baik dalam hal perkuliahan maupun skripsi.
 6. Kepada Seluruh Staff dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu, wawasan, motivasi dan pembelajaran berharga dari awal sampai akhir perkuliahan.
 7. Terima kasih kepada seluruh Karyawan dan Staff Bank Syariah Indonesia (BSI) Perdagangan dan semua pihak yang sudah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
 8. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yaitu Surya Dharma Lubis, Sultan Arya Wiguna dan Fasya Saipullah yang selalu menyemangati, mendoakan, memberikan dukungan kepada penulis serta selalu ada dikala sedih maupun bahagia.
 9. Terima kasih kepada sahabat dibangku perkuliahan Ismi Tantia, Ridha Afrilia, Novita Sari, dan Vica Lily Tan Patricia yang telah banyak membantu, mendoakan serta memberikan motivasi dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
 10. Terima kasih kepada seluruh teman seperjuangan yaitu teman-teman di kelas Perbankan Syariah E stambuk 2018.
 11. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
 12. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.

Akhirnya tiada kata yang lebih baik yang dapat penulis ucapkan bagi semua pihak yang membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini, melainkan hanya kepada Allah SWT, penulis serahkan untuk membalas jasa mereka, juga tak lupa penulis memohon ampun kepada Allah SWT, atas segala dosa, semoga segala bantuan yang diberikan dengan penuh keikhlasan tersebut akan menjadi amal ibadah disisi Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi.

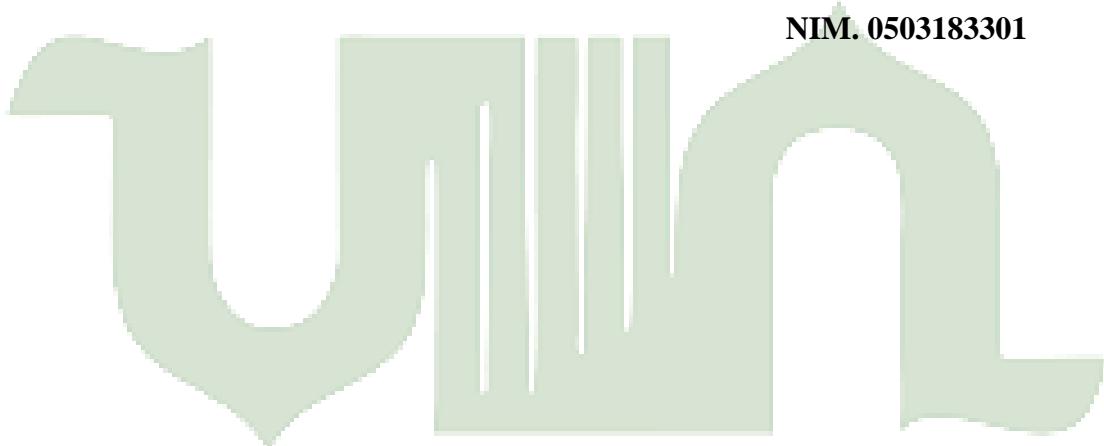


Medan, 26 Januari 2023

Penulis

Meiti Fani

NIM. 0503183301



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Teoritis.....	11
1. Word Of Mouth	11
2. Keputusan Nasabah	15
3. Brand Equity.....	20
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Konseptual	29
D. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
1. Lokasi Penelitian	32
2. Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel	33
D. Data Penelitian	34
1. Jenis Data	34
2. Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Definisi Operasional Variabel	35
G. Teknik Analisis Data.....	39
1. Uji Analisis Deskriptif.....	39
2. Uji Kualitas Data	39
3. Uji Asumsi Klasik	41
4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	43
5. Uji Analisis Regresi Intervening	43
6. Analisis Jalur (Part Analysis)	44
7. Uji Hipotesis	44

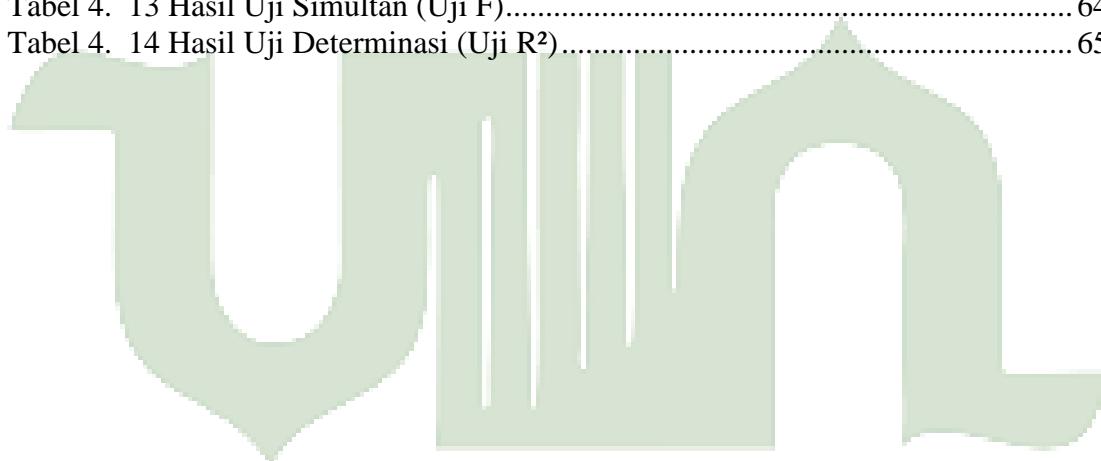
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Penelitian	46
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Perdagangan	46
2. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)	47
3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Perdagangan ...	48
4. Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)	48
5. Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)	49
6. Hasil Penelitian.....	51
1. Uji Analisis Deskriptif.....	51
2. Uji Kualitas Data	52
3. Uji Asumsi Klasik	54
4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	58
5. Uji Analisis Regresi <i>Intervening</i>	59
6. Hasil Uji Jalur (<i>Path Analysis</i>)	60
7. Hasil Uji Hipotesis	62
8. Pembahasan	65
DAFTAR PUSTAKA	71



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Menabung.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 4. 1 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Penelitian.....	52
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov.	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinieritas Penelitian	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Autokorelasi Penelitian	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Penelitian	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Linear Sederhana	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Intervening	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Path Analysis	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Parsial (Uji T)	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji T)	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Determinasi (Uji R ²).....	65



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Proses Kepatuhan Pembelian	18
Gambar 2. 2 Indikator Brand Equity.....	21
Gambar 2. 3 Piramida Brand Ewareness.....	22
Gambar 2. 4 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Perdagangan	48
Gambar 4. 2 Logo Bank Syariah Indonesia	48



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN