

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain yang berlaku.

Serang, 03 Oktober 2023

Anissa Nurafrieni
NIM. 191420117

ABSTRAK

Nama: Anissa Nurafrieni, Nim: 191420117, Judul Skripsi: ***Pengaruh Pengetahuan Konsumen dan Word Of Mouth terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan.***

Penelitian dilakukan di BSI KCP Labuan, penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengetahuan konsumen dan *word of mouth*, jika keduanya bisa mempengaruhi kesadaran nasabah maka keputusan nasabah untuk menabung akan meningkat, begitupun sebaliknya jika komunikasi hanya sebatas membicarakan tidak mempengaruhi kesadaran keputusan untuk menabung maka keputusan nasabah untuk menabung menurun.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah pengaruh pengetahuan konsumen dan *word of mouth* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan?. 2) Apakah pengaruh pengetahuan konsumen dan *word of mouth* berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan konsumen dan *word of mouth* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan. 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan konsumen dan *word of mouth* berpengaruh secara secara simultan terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer. Data penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner 68 responden menggunakan teknik *lemeshow* dengan tingkat kepercayaan 90%. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinan.

Kesimpulan dari hasil uji t dari 2 variabel menyatakan bahwa pengetahuan konsumen terhadap keputusan menabung dengan nilai $(3.465) > (1.997)$, *word of mouth* terhadap keputusan menabung dengan nilai $(3.818) > (1.997)$. Serta uji F ialah nilai F hitung adalah 42.337 dengan nilai signifikansi 0.000. Jadi nilai F hitung $(42.337) > F$ tabel (3.14), sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan konsumen dan *word of mouth* dapat berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan.

Kata Kunci: Pengetahuan Konsumen, *Word of Mouth*, Keputusan Menabung



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 200323 Fax. (0254)

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah**
a.n Anissa Nurafrieni
Nim: 191420117

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam **UIN SMH Banten**
di -
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Anissa Nurafrieni, NIM. 191420117** dengan judul Skripsi "**Pengaruh Pengetahuan Konsumen dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan**", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 03 Oktober 2023

Pembimbing I,

Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001

Pembimbing II,

Dr. Helaluddin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

PERSETUJUAN
PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN DAN WORD OF
MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP LABUAN

Oleh:

ANISSA NURAFRIENI
NIM: 191420117

Menyetujui,

Pembimbing I,



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP.198306112006042001

Pembimbing II,



Dr. Helaluddin, M.Pd
NIP. 198110052015031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Anissa Nurafrieni NIM 191420117 yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Konsumen dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 11 Desember 2023, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota



Wahri Irawan, M.Si.
NIP. 2005059602

Anggota-Anggota

Penguji I



Aan Ansori, S.Kom., M.M., M.Kom.
NIP. 197310152007011027

Penguji II



Yani Agusprivani, M.E.
NIP. 198908222019032009

Pembimbing I



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001

Pembimbing II



Dr. Helalludin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirobbil' alamin...

Segala puji bagi Allah SWT atas takdir dan karuniamu, serta kesehatan yang telah diberikan, sehingga saya bisa melaluinya dengan dipermudah dan dilancarkan. Semoga segala keberhasilan ini menjadi sebuah keberkahan dan bermanfaat untuk semua orang terkhususnya saya pribadi dan menjadi awal yang baik untuk meraih cita-cita dan keberhasilan lainnya yang Allah ridhoi Aamiin.

Skripsi ini saya persembahkan kepada Kedua Orang Tua Tercinta (Bapak Afrizal dan Ibu Yeni Zawati) yang selalu mendoakan dan mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini dan sampai kapanpun itu. Atas dasar ketulusannya, sehingga segala pengorbanan mereka tidak bisa terbalas dengan apapun. Untuk adik ku tersayang Janeva Nazwa Sakila terimakasih sudah selalu memberikan semangat dan mendoakan, tidak lupa juga kepada keluarga besar, orang-orang baik yang selalu mendoakan penulis, semoga segala kebaikan dan keberkahan selalu menyertai mereka semua aamiin. Sekali lagi saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada bapak, mamah serta adik tersayang.

MOTTO

لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّنْ نُّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ
النَّاسِ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا ١١٤

“Tidak ada kebaikan pada banyak pembicaraan rahasia mereka, kecuali (pada pembicaraan rahasia) orang yang menyuruh bersedekah, (berbuat) kebaikan, atau mengadakan perdamaian di antara manusia. Siapa yang berbuat demikian karena mencari rida Allah kelak kami anugerahkan kepadanya pahala yang sangat besar”.

(QS. An-Nisa: 114)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Anissa Nurafrieni lahir di Lebak pada tanggal 17 April 2001, anak pertama dari pasangan Bapak Afrizal dan Ibu Yeni Zawati. Tempat tinggal di Kp. Sukamaju RT/RW 011/003 Desa. Cijaku Kec. Cijaku Kab. Lebak-Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN 2 Malingping Utara , SDN 1 Cijaku lulus tahun 2013, SMPN 1 Cijaku lulus tahun 2016 , SMAN 1 Malingping lulus tahun 2019, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah. Selama masa perkuliahan penulis mengikuti organisasi di kampus yaitu PMII serta KSPM, sebagai anggota dan pengurus tahun 2022.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji hanya bagi Allah SWT, yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Pengetahuan Konsumen dan Word of Mouth terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan*”.

Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, MSI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Henny Saraswati, M.M., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si., dan Bapak Dr. Helaluddin, M.Pd., selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan ilmu, arahan, saran, dan meluangkan waktunya dalam proses penelitian skripsi ini.
5. Bapak Aan Ansori, S.Kom., M .M., M .Kom., dan Ibu Yani Aguspriyani, M .E., selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan ilmu, arahan, dan saran dalam skripsi ini.

6. Bapak/Ibu seluruh dosen, staf, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama menjalani perkuliahan.
7. Sahabat-sahabat saya Dinda, Sindi, Andrea, Lola, Novi, Aulia, Tika, Titi, yang selalu mendoakan serta semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat penulis sejak kuliah grup Beban Hidup Menuju S.E, te ojah, Nelly, Mila, Nengdel, Ida terimakasih sudah menjadi teman baik, yang sudah bersama-sama berjuang serta memberikan motivasi satu sama lain selama proses penulisan skripsi ini.
9. Seluruh teman teman seperjuangan Perbankan Syariah C, Perbankan Syariah Angkatan 2019, serta Kelompok KKN 09 Desa Mekar Agung, yang telah memberikan banyak pengalaman, selama masa kuliah di UIN SMH Banten.
10. Seluruh pihak yang telah terlibat dan berkontribusi untuk membantu dalam masa studi atau menyelesaikan skripsi yang tidak dapat diucapkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih ada kekurangan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka mengharapkan saran dan kritik agar terciptanya penelitian lebih baik di masa yang akan datang.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Serang, 03 Oktober 2023
Penulis

Anissa Nurafrieni

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTO	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II KAJIAN TEORETIS	
A. Landasan Teori	12
1. Pengetahuan Konsumen.....	12
2. <i>Word Of Mounth</i>	20
3. Keputusan Nasabah.....	26
4. Pengertian Bank Syariah.....	28
B. Hubungan Antar Variabel	33

1. Hubungan Pengetahuan Konsumen terhadap Keputusan Menabung	33
2. Hubungan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Menabung	33
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan	34
D. Kerangka Pemikiran	40
E. Hipotesis	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel dan Sumber Data	44
1. Populasi	44
2. Sampel	45
3. Sumber Data	46
C. Desain Penelitian	47
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Definisi Operasional Variabel	49
F. Teknik Analisis Data	50
1. Uji Instrumen	51
2. Uji Asumsi Klasik	52
3. Uji Regresi Linear Berganda	55
4. Uji Hipotesis	56
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	59
1. Gambaran Objek Penelitian	59
2. Deskripsi Responden	65
3. Statistik Deskriptif	68
4. Analisis Data	73
B. Pembahasan Hasil Penelitian	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 95
B. Keterbatasan dan Saran 96

DAFTAR PUSTAKA..... 98

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Skala Penilaian Likert.....	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 4.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengetahuan Konsumen (X1)	68
Tabel 4.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengetahuan Konsumen (X1)	70
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Menabung (Y)	72
Tabel 4.4 Uji Validitas	74
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan Konsumen (X1)	76
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas <i>Word of Mouth</i> (X2).....	76
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Keputusan Menabung (Y)	77
Tabel 4.8 Uji Normalitas	79
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	81
Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.12 Uji F.....	88
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	63
Gambar 4.2 Usia Responden	64
Gambar 4.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	67
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji T Pengetahuan Konsumen.....	86
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji T <i>Word Of Mouth</i>	87
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji F Pengetahuan Konsumen <i>dan Word Of Mouth</i>	89