

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP *WORD OF MOUTH* (WOM) BANK
SYARIAH INDONESIA**

Muhamad Suharjo

1707618022



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, COMPANY IMAGE, AND
CUSTOMER SATISFACTION TO WORD OF MOUTH (WOM) BANK
SYARIAH INDONESIA**

Muhamad Suharjo

1707618022



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesis was Written as One of the Requirements to Obtaining a Bachelor
of Education Degree at Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

ABSTRAK

MUHAMAD SUHARJO. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap *Word of Mouth* (WOM) Bank Syariah Indonesia. Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan nasabah terhadap *word of mouth* BSI. Penghimpunan data menerapkan metode *purposive sampling* menggunakan skala Likert satu sampai dengan lima. Sampel yang didapatkan berjumlah 200 responden yang merupakan nasabah BSI, berdomisili di Jakarta, dan setidaknya melakukan transaksi sedikitnya dua kali. Olah data dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 25 untuk uji validitas-reliabilitas. Analisis data dan uji hipotesis dengan *software* Amos versi 21. Hasil penelitian: (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara positif dan signifikan; (2) citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara positif dan signifikan; (3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *word of mouth* secara positif dan signifikan; (4) citra perusahaan berpengaruh terhadap *word of mouth* secara positif dan signifikan; (5) kepuasan nasabah berpengaruh terhadap *word of mouth* secara positif dan signifikan; (6) kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap *word of mouth* melalui kepuasan nasabah secara positif dan signifikan; (7) citra perusahaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap *word of mouth* secara positif dan signifikan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan nasabah, *word of mouth*

ABSTRACT

MUHAMAD SUHARJO. *The Influence of Service Quality, Company Image, and Customer Satisfaction to Word of Mouth (WOM) Bank Syariah Indonesia.* Thesis. Jakarta. Business Education Study Program. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta. 2022.


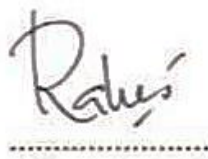
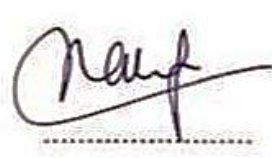
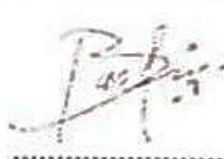

This study aims to determine the effect of service quality, company image, and customer satisfaction on word of mouth of BSI. Data collection applies the purposive sampling method using a Likert scale. The sample of transactions obtained is 200 respondents who are BSI customers, domiciled in Jakarta, and have transacted at least twice. Data were processed using SPSS software version 25 for the validity-reliability test. Data analysis and hypothesis testing with Amos software version 21. The results of this study: (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction; (2) company image has a positive and significant effect on customer satisfaction; (3) service quality has a positive and significant effect on word of mouth; (4) corporate image has a positive and significant effect on word of mouth; (5) customer satisfaction has a positive and significant effect on word of mouth; (6) service quality has a positive and significant effect on word of mouth through customer satisfaction indirectly; (7) corporate image has positive and significant effect on word of mouth through customer satisfaction indirectly.

Keywords: *Service Quality, Company Image, Customer Satisfaction, Word of Mouth*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd.
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Corry Yohana, M.M. NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		22 Agustus 2022
2	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP. 198305012018032001 (Penguji 1)		22 Agustus 2022
3	Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Penguji 2)		25 Agustus 2022
4	Dra. Basrah Saidani, M.Si. NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 1)		24 Agustus 2022
5	Ika Febrilia, S.E., M.M. NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 2)		24 Agustus 2022

Nama : Muhamad Suharjo
No. Registrasi : 1707618022
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 2 Agustus 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Muhamad Suharjo

NIM. 1707618022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhamad Suharjo
NIM : 1707618022
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/ Prodi Pendidikan Bisnis
Alamat email : suharjo.204@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :


Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap
Word of Mouth (WOM) Bank Syariah Indonesia

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2022
Penulis


(MUHAMAD SUHARJO)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah.

Bersyukur atas segala nikmat yang telah dititipkan pada saya termasuk nikmat untuk berkesempatan mengenyam pendidikan pada jenjang sarjana ini. Skripsi ini saya buat sebagai karya akademis saya menutup perjalanan menjadi mahasiswa di kampus tercinta ini.

Dengan bangga, saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua dan juga keluarga. Merekalah insan-insan yang sangat berjasa mendampingi, mendukung, memotivasi, dan mendidik saya sejauh ini sehingga mampu menyelesaikan studi dengan tepat waktu.

Tak tertinggal, skripsi ini juga saya persembahkan untuk seluruh jajaran Dosen Fakultas Ekonomi, kakak-kakak tingkat dan teman-teman yang turut memberikan dukungan terbaik.

Ucapan terima kasih dan panjatan doa-doa terbaik bagi semuanya. Sangat menyenangkan berada di lingkungan positif yang sudah saya dapatkan ini. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan semangat menempuh kesuksesan kedepannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap *Word of Mouth* (WOM) Bank Syariah Indonesia” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Adapaun dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Ucapan terima kasih banyak Peneliti sampaikan kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, saran, dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ika Febrilia, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, saran, dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
5. Orang tua, kakak, dan keluarga yang telah berjasa memberikan dukungan, motivasi serta doa untuk Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, dan motivasi kepada Peneliti.

Peneliti menyadari adanya keterbatasan sehingga masih terdapat kekurangan pada penyusunan] skripsi ini. Dengan demikian, peneliti terbuka menerima saran maupaun kritikan yang membangun sehingga peneliti dapat memperbaiki skripsi ini. Besar harapan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti sendiri maupun pembaca sekalian.

Jakarta, 29 Agustus 2022



Muhamad Suharjo



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Pendukung	11
1. Kualitas Pelayanan (X_1).....	11
2. Citra Perusahaan (X_2)	13
3. Kepuasan Nasabah (Y)	15
4. Word of Mouth (Z)	17
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	24
1. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	24

2. Citra Perusahaan dengan Kepuasan Nasabah	25
3. Kualitas Pelayanan dengan Word of Mouth	26
4. Citra Perusahaan dengan Word of Mouth.....	27
5. Kepuasan Nasabah dengan Word of Mouth	28
7. Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Nasabah	29
8. Citra Perusahaan terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Nasabah ..	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.1.1 Waktu Penelitian.....	32
3.1.2 Tempat Penelitian	32
3.2 Desain Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel	33
3.4 Pengembangan Instrumen	34
1. Kualitas Pelayanan.....	34
2. Citra Perusahaan	36
3. Kepuasan Nasabah.....	37
4. Word of Mouth (WOM)	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Uji Validitas.....	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.6.3 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46

4.1. Deskripsi Data	46
4.1.1 Profil Responden	46
4.1.2 Profil Data.....	49
4.2. Hasil.....	57
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.2.2 Uji SEM (Structural Equation Modeling).....	61
4.2.3 Uji Hipotesis	67
4.2.3 Pembahasan	72
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Implikasi	82
5.3 Keterbatasan Penelitian	84
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Perbankan Syariah Dalam Negeri.....	3
Tabel 3. 1 Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 3. 2 Instrumen Variabel Citra Perusahaan	36
Tabel 3. 3 Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah	38
Tabel 3. 4 Instrumen Variabel Word of Mouth.....	39
Tabel 3. 5 Skala Penilaian Instrumen.....	40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas - SPSS.....	42
Tabel 3. 7 Goodness of Fit Indices.....	44
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	46
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	48
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	48
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Riwayat Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4. 7 Kesimpulan Tiap Klasifikasi Profil Responden.....	49
Tabel 4. 8 Deskriptif Statistik Tiap Variabel – SPSS	50
Tabel 4. 9 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	52
Tabel 4. 10 Rata-rata Hitung Skor Variabel Citra Perusahaan (X_2)	53
Tabel 4. 11 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	55
Tabel 4. 12 Tabel Rata-rata Hitung Skor Variabel Word of Mouth (Z)	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan - SPSS.....	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan - SPSS	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah - SPSS	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth - SPSS	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas - SPSS.....	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji Goodness of Fit	62
Tabel 4. 19 Tabel Modification Indices Tahap Pertama – AMOS	64
Tabel 4. 20 Tabel Modification Indices Setelah Eliminasi – AMOS	65
Tabel 4. 21 Hasil Estimasi Pengolahan Data Amos.....	67

Tabel 4. 22 Hasil Estimasi Pengolahan Data Amos..... 70

Tabel 4. 23 Hasil Estimasi Pengolahan Data Amos..... 71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2. Data 30 Responden untuk Uji Coba	98
Lampiran 3. Uji Validitas 30 Responden - Kualitas Pelayanan.....	100
Lampiran 4. Uji Validitas 30 Responden - Citra Perusahaan	101
Lampiran 5. Uji Validitas 30 Responden - Kepuasan Nasabah.....	102
Lampiran 6. Uji Validitas 30 Responden - Word of Mouth	103
Lampiran 7. Data Uji Reliabilitas 30 Responden.....	104
Lampiran 8. Data 200 Responden.....	104
Lampiran 9. Data Uji Validitas 200 Responden - Kualitas Pelayanan	113
Lampiran 10. Data Uji Validitas 200 Responden - Citra Perusahaan.....	117
Lampiran 11. Data Uji Validitas 200 Responden - Kepuasan Nasabah	121
Lampiran 12. Data Uji Validitas 200 Responden - Word of Mouth.....	125
Lampiran 13. Uji Reliabilitas 200 Responden	129
Lampiran 14. Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	129
Lampiran 15. Uji Statistik Deskriptif Citra Perusahaan.....	129
Lampiran 16. Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah	129
Lampiran 17. Uji Statistik Deskriptif Word of Mouth.....	130
Lampiran 18. Hasil Olah data AMOS sebelum Modifikasi.....	130
Lampiran 19. Hasil Olah data AMOS setelah Modifikasi	132
Lampiran 20. Perhitungan Uji Mediasi.....	134
Lampiran 21. Laporan Turnitin.....	137
Lampiran 22. Daftar Riwayat Hidup.....	138