

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan WOM (*Word Of Mouth*) secara simultan terhadap keputusan menggunakan produk wadiah. (2) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan produk wadiah. (3) Bagaimana pengaruh WOM (*Word Of Mouth*) terhadap keputusan menggunakan tabungan wadiah.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survei yaitu penelitian yang informasinya dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah di BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang Kantor Kas Banyuates yang menggunakan tabungan wadiah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* atau *Random Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 85 nasabah. Model penelitian menggunakan kuisioner yang merupakan pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang disiapkan untuk masing-masing responden, diukur dengan menggunakan skala likert yakni dengan pertanyaan yang memiliki point 1 hingga 5. Metode analisis yang digunakan dalam uji instrumen data yakni Uji Validitas, Uji Reliabilitas, sedangkan pada uji asumsi klasik yakni Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas, dan menggunakan uji hipotesis Koefisien Determinasi (R^2), Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, dan Uji f.

Hasil penelitian yakni Variabel Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikansi terhadap Variabel Keputusan (Y) dengan nilai 16,1%, sedangkan pada variabel WOM (*Word Of Mouth*) (X2) memiliki pengaruh yang signifikansi terhadap variabel keputusan (Y) dengan nilai sebesar 14,1%.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Promosi, WOM (*Word Of Mouth*), Keputusan.

ABSTRACT

This study aims to know : (1) how the influence of service quality and WOM (Word Of Mouth) simultaneously on the decision to use Wadiah products. (2) how does the quality of service affect the decision to use Wadiah products. (3) how the WOM (Word Of Mouth) influence of decision to use Wadiah savings.

This research belongs to the type of survey research. this research is collected information from respondents using questionnaires. The population of this research is all customers in BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang Kas Banyuates Office who use Wadiah savings. The sampling technique uses Probability Sampling or Random Sampling with 85 respondents. The research model uses a questionnaire which is data collection with a list of prepared questions for each respondent, measured using a Likert scale, with the questions that have points 1untill 5. The analytical method used in the test instrument data are the Validity Test, Reliability Test, while the classic assumption test is Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, and using the hypothesis test Coefficient of Determination (R²), Multiple Linear Regression Test, t-Test, and Test f.

The results of the study are Service Quality Variables (X1) has a significant influence on Decision Variables (Y) with value 16,1%, whereas in the WOM (Word Of Mouth) variable (X2) has a significant effect on the outcome variable (Y) with a value of 14,1%.

Keywords: Service Quality, Promotion, WOM (Word Of Mouth), Decision.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PEDOMAN TRANSLITASI	ix
MOTTO	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kerangka Teori	11
1. Kualitas Layanan	11
2. Promosi	18
3. WOM (<i>Word Of MOTH</i>)	21
4. Wadi'ah	23
5. Keputusan	30
6. Kajian Pustaka	36

7. Kerangka Konseptual	37
8. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Lokasi Penelitian	41
B. Jenis Penelitian	41
C. Sumber Data	41
D. Variabel Penelitian	42
E. Populasi dan Sampel	44
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1. Sejarah BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang	56
2. Visi dan Misi	57
3. Struktur Organisasi	58
B. Gambaran Produk Wadiah	59
C. Gambaran Kualitas Pelayanan dan <i>WOM (Word Of Mouth)</i> Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Wadiah	60
D. Deskripsi Karakteristik Responden	61
E. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian	63
F. Uji Instrumen Data	67
G. Uji Asumsi Klasik	69
H. Uji Hipotesis	72
I. Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden	61
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X1) ...	64
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel WOM (<i>Word Of Mouth</i>) (X2)	65
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Keputusan (Y)	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas P-Plot	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolineritas	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.13 Hasil Uji t statistik	75
Tabel 4.14 Hasil Uji f simultan	76
Tabel 4.15 Hasil Analisis Korelasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1:Struktur Organisasi.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Responden Penelitian
- Lampiran 4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian
- Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil SPSS Uji Normalitas
- Lampiran 8 Hasil SPSS Uji Normalitas P-Plot
- Lampiran 9 Hasil SPSS Uji Multikolinearitas
- Lampiran 10 Hasil SPSS Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 11 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)
- Lampiran 12 Hasil SPSS Analisis Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 13 Hasil SPSS Uji t hitung
- Lampiran 14 Hasil SPSS Uji f simultan
- Lampiran 15 Hasil SPSS Analisis Korelasi
- Lampiran 16 Dokumentasi Nasabah

