



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## SKRIPSI TERAPAN



### **PENGARUH PROMOSI MEDIA DIGITAL DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING SYARIAH***

Disusun oleh:  
**THALIA LUFNA SALSABILA**  
NIM. 1804411016

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Program Studi Sarjana Terapan Keuangan Dan Perbankan Syariah**

**Jurusan Akuntansi**

**Politeknik Negeri Jakarta**

**Maret 2022**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## SKRIPSI TERAPAN



### **PENGARUH PROMOSI MEDIA DIGITAL DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING SYARIAH***

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan  
Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta**

**Disusun oleh:  
THALIA LUFNA SALSABILA**

**NIM. 1804411016**

**Program Studi Sarjana Terapan Keuangan Dan Perbankan Syariah  
Jurusan Akuntansi  
Politeknik Negeri Jakarta  
Maret 2022**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Thalia Lufna Salsabila

NIM : 1804411016

Tanda tangan :



Tanggal : 12 Juli 2022





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta


## LEMBAR PENGESAHAN


Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Thalia Lufna Salsabila  
NIM : 1804411016  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Media Digital dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Ady Arman, S.Pd.,M.KI. (  )

Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza S.E.,M.M. (  )

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di: Depok

Tanggal: 23 Agustus 2022

  
Ketua Jurusan Akuntansi  
Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.  
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Pada tanggal 04 Juli 2022 laporan skripsi yang disusun oleh:

Nama : Thalia Lufna Salsabila

NIM : 1804411016

Judul : Pengaruh Promosi Media Digital dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *Mobile Banking Syariah*.

Telah disetujui untuk diujikan sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh  
Pembimbing

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M  
NIP. 196206081991032001

Diketahui Oleh

KPS Program Studi

04 Juli 2022.

Ida Syafrida, S.E., M.Si.  
NIP. 197602042005012001



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Thalia Lufna Salsabila  
NIM : 1804411016  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Promosi Media Digital dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah.**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 23 Agustus 2022

Yang menyatakan

(Thalia Lufna Salsabila)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi terapan yang berjudul **“Pengaruh Media Digital dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi terapan ini adalah sebagai syarat kelulusan sebagai sarjana terapan keuangan dan perbankan syariah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi terapan ini tidak lepas dari masukan, arahan, dukungan, serta bimbingan yang diberikan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dippl-Ing. HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Ibu Sylvia Rozza, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orangtua yang telah mendidik, memberi kasih sayang, memberikan semangat serta dukungan, dan tentunya memanjatkan doa yang tiada henti demi kesuksesan penulis.
6. Alya Safira, Aulia Indira, Fatimah Azzahra, Malita Puspa, Nada Fajriastuti, dan RR. Adinda yang selalu memberi semangat, saling membantu, dan teman berbagi cerita selama masa perkuliahan.
7. Rekan-rekan mahasiswa lainnya yang telah memberikan masukan, pandangan, dan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, doing all this hard work, having no days off, and I wanna thank me for never quitting.*

Penulis berharap skripsi terapan ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi terapan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap bagi pembaca untuk dapat memberikan pandangan dan wawasan agar makalah ini menjadi lebih sempurna.

Depok, 18 Maret 2022



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Thalia Lufna Salsabila

Keuangan dan Perbankan Syariah

**Pengaruh Promosi Media Digital dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan BSI *Mobile***

**ABSTRAK**

Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang cukup pesat. Perkembangan teknologi yang cukup pesat ini dimanfaatkan oleh dunia perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas produknya. Salah satu upayanya adalah dengan menyediakan layanan *Mobile Banking* Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah korporasi Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri yang baru berdiri di Indonesia tentunya juga memiliki layanan *mobile banking* syariah. Namun jumlah pengguna BSI *Mobile* masih relatif rendah yaitu 3.770.000 pengguna dari total keseluruhan nasabah sebanyak 15.000.000. Kebaharuan dalam penelitian ini adalah kombinasi pengaruh promosi media digital dan *word of mouth* terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi media digital dan *word of mouth* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan mengambil 100 responden pengguna BSI *Mobile* di wilayah Jabodetabek. Adapun hasil dari penelitian ini adalah secara parsial dan simultan promosi media digital dan *word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk Bank Syariah Indonesia dalam mengoptimalkan strategi promosinya guna meningkatkan keputusan nasabah menggunakan BSI *Mobile*. Hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan promosi pada media sosial yang dimiliki seperti *website*, Instagram, twitter, facebook, dan media lainnya.

Kata Kunci: Promosi Media Digital, *Word of Mouth*, Keputusan Nasabah dalam Menggunakan BSI *Mobile*





Thalia Lufna Salsabila

Keuangan dan Perbankan Syariah

*The Influence of Digital Marketing and Word of Mouth on Customer Decisions to Use BSI Mobile.*

#### ABSTRACT

Indonesia has experienced rapid economic and technological development. This rapid technological development is utilized by the world of Islamic banking to improve the quality of their products. One of the efforts is to provide Sharia Mobile Banking services. Bank Syariah Indonesia (BSI) is a corporation of Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, and Bank Syariah Mandiri which was newly established in Indonesia of course also has sharia mobile banking services. However, the number of BSI Mobile users is still relatively low. The purpose of this study was to determine the effect of digital media promotion and word of mouth on customer decisions in using BSI Mobile. The data analysis method used is multiple linear regression and analysis was done on 100 respondents using BSI Mobile in the Greater Jakarta area. The results of this study are partially and simultaneously digital media promotions and word of mouth have a significant positive effect on customer decisions in using BSI Mobile. The novelty in this research is the framework which combines the influence of digital media promotion and word of mouth on customer decisions to use Islamic mobile banking in Indonesia cannot be found. This research is expected to be an input for Bank Syariah Indonesia in optimizing its promotion strategy in order to improve customer decisions in using BSI Mobile. This can be done by increasing promotions on owned social media such as websites, Instagram, Twitter, Facebook, and other media.

*Keywords: Digital Media Promotion, Word of Mouth, Customer Decisions in Using BSI Mobile*

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>12</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.1 Promosi Media Digital .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.2 Word of Mouth (WOM) atau Getok Tular .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.3 Keputusan Nasabah .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.4 Mobile Banking .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>26</b>
<b>2.4 Hipotesis .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>





- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Objek Penelitian .....	28
3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	30
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	30
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.7 Metode Analisis Data .....	35
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.7.3 Analisis Regresi Berganda .....	37
3.7.4 Uji Hipotesis .....	38
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Uji Intrumen <i>Pre-Test</i> .....	40
4.1.2 Karakteristik Responden .....	42
4.1.3 Hasil Analisis Data .....	44
4.2 Pembahasan .....	54
4.2.1 Pengaruh Promosi Media Digital terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan <i>BSI Mobile</i> .....	54
4.2.2 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan <i>BSI Mobile</i> .....	55
4.2.3 Pengaruh Promosi Media Digital dan <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan <i>BSI Mobile</i> .....	57
<b>BAB V .....</b>	<b>58</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data <i>Top Brand</i> Penyedia Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	3
Gambar 1.2 Jumlah Penduduk Indonesia Berdasarkan Generasi.....	5
Gambar 1.3 Data Hasil Riset Pendahuluan.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram .....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik <i>P-Plot</i> .....	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	31
Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional .....	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Analisis <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji T .....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji F .....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	54

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	68
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner .....	75
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	83
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	87
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	91
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis .....	94



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami kemajuan yang dinilai cukup pesat mulai dari inovasi produk, peningkatan layanan, serta perkembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Hal ini ditunjukkan dari total aset Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) yang terus meningkat setiap tahunnya. Berikut adalah data perkembangan total aset Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha syariah (UUS), pada tahun 2018 (447.237 miliar), tahun 2019 (524.564 miliar), tahun 2020 (593.948 miliar), dan data terakhir yaitu bulan Agustus tahun 2021 sebesar (619.084 miliar). Dari data tersebut dapat diduga bahwa kenaikan aset disebabkan karena terus berkembangnya minat masyarakat dalam menggunakan sistem perbankan syariah.

Namun, dari segi sosialisasi sistem perbankan syariah mengenai pengetahuan dan wawasan terhadap produk dan jasa di bank syariah masih belum menyeluruh. Sosialisasi tersebut umumnya hanya ada pada akademisi dan praktisi saja, sedangkan masyarakat tingkat bawah masih belum banyak mengenal produk dan jasa di bank syariah (Rohmah, 2017). Maka dari itu sangat penting diadakannya sosialisasi tentang produk dan jasa di bank syariah oleh pihak-pihak yang terkait khususnya kepada masyarakat tingkat bawah agar dapat menambah pengetahuan dan wawasan terhadap perbankan syariah sehingga masyarakat dapat mengetahui betul tentang produk dan jasa di perbankan syariah yang kemudian akan meningkatkan minat dan rasa kepercayaan untuk bertransaksi di bank syariah.

Pada era *modern* seperti saat ini yakni era digitalisasi, Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang cukup pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting, bahkan dapat dikatakan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat dan meringankan semua pekerjaan. Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan syariah saat ini. Kemajuan teknologi ini mendorong dunia perbankan syariah untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet.

Kemajuan teknologi ini merupakan peluang besar bagi dunia perbankan syariah untuk melakukan inovasi dalam hal peningkatan pelayanan kepada para nasabahnya yakni dengan tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan dan juga kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara *online*. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan syariah melalui layanan *Mobile Banking*.

*Mobile Banking* saat ini sudah menjadi prioritas dalam pengembangan. Dengan adanya *Mobile Banking*, proses transaksi *non-tunai* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, dengan menggunakan *smartphone* yang terhubung pada jaringan internet nasabah sudah dapat melakukan transaksi perbankan dengan cepat.

Sudah banyak bank di Indonesia yang menyediakan layanan *mobile banking* sebagai sarana agar nasabah mereka dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat. Berikut disajikan data yang menunjukkan beberapa bank yang termasuk ke dalam *top brand* kategori penyedia layanan *mobile banking* dengan pengguna terbanyak.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## MOBILE BANKING

BRAND	TBI 2021	
m-BCA	47.5%	TOP
BRI Mobile	17.0%	TOP
BNI Mobile	14.0%	TOP
m-Banking Mandiri	12.9%	
CIMB Niaga Mobile	4.1%	

### \* Kategori online dan offline

Gambar 1.1 Data *Top Brand* Penyedia Layanan *Mobile Banking*  
 Sumber: Top Brand Index 2021 Kategori E-Channel Fase I 2021

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dunia perbankan sudah memanfaatkan kemajuan teknologi yaitu dengan mengembangkan produk *mobile banking*. Tidak hanya perbankan konvensional, perbankan syariah juga berlomba-lomba dalam meningkatkan fasilitas layanan pada *mobile banking* untuk tetap bersaing dan menjaga kepercayaan nasabah untuk tetap menggunakan layanan *mobile banking*. Beberapa diantaranya adalah Bank Muallamat, Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank BCA Syariah, Bank Mega Syariah, BANK CIMB Niaga Syariah, dan yang lainnya

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bentuk aksi korporasi yang dilakukan oleh BUMN dalam rangka meningkatkan perkembangan industri keuangan syariah. Pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi awal terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan gabungan dari Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah, dan BRI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) tentunya juga memiliki layanan *mobile banking* yang dinamakan *BSI Mobile*.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BSI *Mobile* merupakan salah satu produk andalan di Bank Syariah Indonesia (BSI). Layanan yang disediakan oleh BSI *mobile* tidak hanya layanan finansial saja tetapi juga layanan islami seperti jadwal waktu shalat, lokasi masjid terdekat, dan arah kiblat. Selain itu terdapat juga layanan sosial sehingga pengguna dapat berbagi zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf dengan mudah.

Transaksi BSI *Mobile* merupakan kontributor *fee based income* terbesar. *Fee based mobile banking* mengalami peningkatan sebesar Rp 12.9 miliar atau naik 71,85% sejak awal 2021 secara *Year over Year* (YoY). Peningkatan tersebut didorong oleh tingginya aktivitas transaksi pembayaran belanja *online* yang dilakukan nasabah BSI di beberapa *e-commerce* mitra BSI seperti Tokopedia dan Shopee. Selain itu, transaksi *top up e-wallet* diantaranya GoPay dan OVO juga mendorong peningkatan penggunaan BSI *Mobile*.

Menurut Direktur Utama BSI, transaksi di BSI melalui *mobile banking* mencapai 95% dan hanya 5% yang datang ke cabang untuk melakukan transaksi. Jumlah pengguna BSI *Mobile* sampai dengan bulan Maret 2022 mencapai 3.770.000 nasabah atau meningkat 124% secara YoY. Data tersebut menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* terus meningkat.

Namun, jika dibandingkan dengan jumlah nasabah BSI secara keseluruhan yang mencapai 15.000.000 nasabah, maka 3.770.000 nasabah tersebut masih relatif rendah. Dari data tersebut dapat terlihat adanya gap antara jumlah nasabah yang menabung dengan jumlah nasabah yang sudah menggunakan BSI *Mobile*. Penyebab masih kurangnya pengguna BSI *Mobile* adalah karena banyak nasabah yang sudah memiliki rekening di BSI namun tidak mengaktifkan BSI *Mobile*. Oleh karena itu, BSI terus berupaya untuk menarik nasabah agar memustuskan menggunakan BSI *Mobile*.

Dari riset pendahuluan yang peneliti lakukan kepada para nasabah BSI, kurangnya minat nasabah untuk menggunakan BSI *Mobile* diantaranya karena kurangnya pengetahuan dan wawasan nasabah tentang fitur, keutamaan, dan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

manfaat dari BSI *Mobile*. Oleh sebab itu, salah satu cara untuk meningkatkan informasi tersebut adalah dengan adanya strategi promosi. Dengan adanya promosi diharapkan dapat membuat suatu produk dapat dikenal oleh masyarakat luas. Semakin tinggi frekuensi promosi yang disebarluaskan akan membuat masyarakat tertarik menggunakan suatu produk atau jasa.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan oleh salah satu staff Bank Syariah Indonesia didapatkan informasi tentang alat promosi yang digunakan oleh BSI adalah personal selling, digital *marketing*, *sales promotion*, dan *word of mouth*. Digital *marketing* disini dilakukan melalui internet dan sosial media. Bank Syariah Indonesia memiliki situs *website* resmi dan juga beberapa *platform* sosial media seperti Instagram, facebook, dan twitter sebagai media untuk mempromosikan produk *mobile banking*.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), digitalisasi pada bank hadir dikarenakan masyarakat Indonesia memiliki potensi pasar besar pada generasi yang paham teknologi. Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2022 yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik menunjukkan hasil sebagai berikut



Gambar 1.2 Jumlah Penduduk Indonesia Berdasarkan Generasi

Sumber: Badan Pusat Statistik tahun 2022

Keunggulan promosi menggunakan media digital adalah dapat menjangkau target pasar lebih luas dengan waktu dan biaya yang efisien. Hal





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ini dikarenakan internet dan sosial media bukan menjadi sesuatu yang asing bagi masyarakat. Sehingga apabila produk atau jasa dipromosikan melalui internet dan sosial media maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mengetahui penawaran produk atau jasa tersebut. Banyaknya pengguna internet menjadi peluang yang potensial bagi bank syariah untuk melakukan promosi melalui media digital ini.

Namun, pada kenyataannya hasilnya belum optimal. Pada praktinya, penggunaan media digital masih belum optimal dilakukan oleh BSI sebagai salah satu alat untuk mempromosikan produk dan jasanya sehingga masyarakat masih belum memahami bagaimana menggunakan atau memilih produk-produk tersebut. Hal ini terbukti setelah penulis melakukan wawancara singkat kepada salah satu staff marketing Bank Syariah Indonesia KC Depok Margonda 2. Beliau mengatakan bahwa pemasaran BSI *Mobile* melalui media digital belum mendapatkan hasil yang signifikan.

Demikian pula informasi yang diperoleh dari beberapa nasabah yang merupakan teman dan keluarga, mereka mengatakan belum menggunakan *mobile banking* dikarenakan kurangnya informasi dan juga fitur-fitur yang ada tidak mudah dipahami oleh masyarakat.

Pada Gambar 1.2 dapat disimpulkan bahwa Generasi Z dan Generasi Milenial menduduki peringkat paling atas yang berarti bahwa penduduk Indonesia rata-rata memiliki rentang usia 10 – 40 tahun. Menurut Khadijah (2020), perubahan pada usia ini dapat dikatakan berlangsung dengan cepat dan dipengaruhi oleh lingkungan, trend dan juga mode yang sedang berkembang. Pada rentang usia ini segala keputusan yang diambil masih mudah dipengaruhi oleh lingkungan di sekitar mereka, termasuk di dalamnya keputusan pembelian atau penggunaan suatu produk. Keputusan pembelian seseorang terhadap suatu produk lebih banyak dipengaruhi oleh orang-orang disekitar mereka, baik itu keluarga, teman, atau kerabat dekat lainnya.

Rekomendasi dapat dilakukan melalui *Word of Mouth* (WOM). *Word of Mouth* biasa dilakukan dengan tujuan untuk saling bertukar informasi tentang





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

suatu hal yang menarik sehingga dapat memengaruhi keputusan antar individu. Menurut Johnson, (2015), rekomendasi *word of mouth* dari orang yang dikenal adalah cara terbaik untuk mempromosikan produk kepada nasabah, khususnya ketika dikombinasikan dengan iklan di media digital.

Menurut Supranto dan Limakrisna (2011), *Word of Mouth* dilakukan untuk bertukar informasi positif mengenai keunggulan suatu produk atau jasa sehingga dapat memengaruhi keputusan nasabah dan membuat suatu bisnis menjadi berhasil. Oleh sebab itu, dampak *Word of Mouth* sangat memengaruhi keputusan nasabah yang membuat banyak pelaku bisnis menggunakannya.

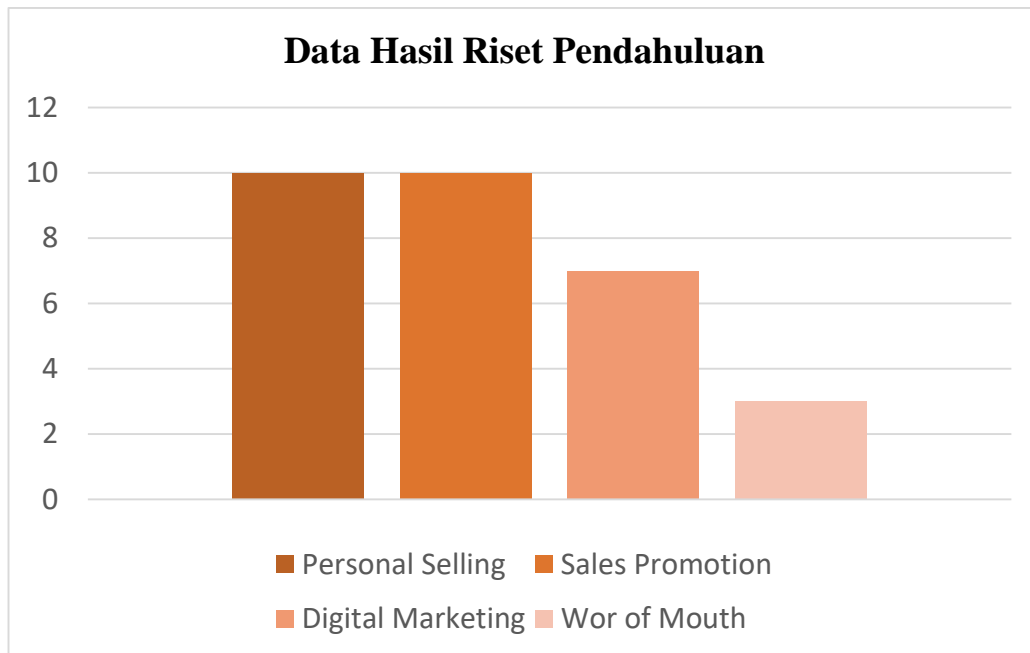
*Word of Mouth* pada dasarnya tidak dapat dikontrol secara langsung oleh pemasar karena berasal dari rekomendasi orang lain. Usaha yang dapat dilakukan pemasar agar *Word of Mouth* bersifat positif adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan nasabah.

Namun dari survey awal yang penulis lakukan terhadap 30 responden, alat-alat promosi yang digunakan BSI yaitu personal selling, digital marketing, sales promotion, dan *word of mouth* didapatkan hasil bahwa *word of mouth* adalah alat promosi yang paling rendah memberikan pengetahuan tentang Bank Syariah Indonesia bagi masyarakat, yaitu hanya sebesar 3 responden yang terpengaruh melalui alat promosi *word of mouth*. Berikut disajikan data dari survey tersebut.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.3 Data Hasil Riset Pendahuluan

Sumber: Data diolah, 2022

Dari data di atas dapat diduga rendahnya *Word of Mouth* adalah karena BSI masih merupakan bank syariah yang baru berdiri di Indonesia. Namun kepedulian BSI terhadap keefektifan alat promosi *Word of Mouth* ini cukup tinggi, karena dilihat dari perannya yaitu sebagai penguat keberhasilan alat promosi lainnya yang digunakan BSI.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melihat adanya gap antara teori yang dikemukakan, data yang ada, dan penelitian-penelitian terdahulu. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh media digital dan *word of mouth* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* dengan mengangkat judul: “Pengaruh Promosi Media Digital dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diketahui beberapa masalah yang ada dalam mempromosikan BSI *Mobile* diantaranya adalah:

1. Strategi promosi melalui media digital belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi para nasabah.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Masih kurangnya aktivitas *word of mouth* yang dapat memengaruhi keputusan nasabah terhadap produk layanan jasa *mobile banking*.
3. Masih minimnya kombinasi promosi antara media digital dan *word of mouth* yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian terdiri dari:

1. Bagaimana pengaruh media digital terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?
2. Bagaimana pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?
3. Bagaimana pengaruh secara bersama-sama antara media digital dan *word of mouth* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?

### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah media digital berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*
2. Untuk menganalisis apakah *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*
3. Untuk menganalisis pengaruh media digital dan *word of mouth* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi lembaga perbankan syariah, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tambahan guna menyempurnakan dan mengoptimalkan pemasaran produk layanan BSI *Mobile*, sehingga Bank Syariah Indonesia mampu bersaing secara kompeten dengan bank syariah lainnya serta dapat menarik nasabah dalam memutuskan menggunakan BSI *Mobile*.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Bagi Politeknik Negeri Jakarta, diharapkan dapat menambahkan sumbangsih pembendaharaan kepustakaan sehingga dapat dijadikan referensi untuk memperdalam ilmu khususnya di bidang keuangan dan perbankan syariah.
3. Bagi penulis adalah untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh strategi promosi bank syariah dalam menarik nasabah dalam menggunakan dan memilih produk dan layanan jasa terutama BSI *Mobile*.
4. Bagi peneliti yang akan datang, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pemahaman dan dapat dijadikan dasar rujukan sehingga dapat lebih mengembangkan kembali penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang akan datang.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistematika dalam setiap babnya. Tujuan sistematika penulisan ini yaitu agar penulis lebih terarah dalam memberikan bahasan. Proposal skripsi ini terdiri dari tiga bab yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sistematika penulisan tersebut adalah:

#### BAB I PENDAHULUAN

Berisi pendahuluan yang terdiri dari enam sub bab, yaitu latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi yang menggambarkan kerangka pembahasan antar bab yang berhubungan dan berkaitan satu dengan lainnya.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi kajian pustaka yang terdiri dari tinjauan teoritis yang berisikan teori-teori yang mendukung penelitian, tinjauan pustaka yang memuat penelitian-penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

#### BAB III METODE PENELITIAN

Berisi metodologi penelitian yang terdiri dari metode penelitian, populasi dan teknik sampling, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi konsep dan operasionalisasi, serta teknik analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil dan pembahasan penelitian. Hasil penelitian tersebut dijabarkan melalui data angka yang serta pembahasannya.

#### BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini memuat kesimpulan pembahasan penelitian dari awal sampai akhir. Setelah itu dilanjut dengan saran-saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melalui beberapa tahapan seperti pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data mengenai pengaruh promosi media digital dan *Word of Mouth* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Promosi media digital secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang tertarik menggunakan *BSI Mobile* dikarenakan pengaruh pada media digital seperti iklan pada televisi, youtube, atau *platform* media sosial lainnya.

*Word of Mouth* secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*. Hal ini dikarenakan para pemberi informasi menyampaikan informasi mengenai *BSI Mobile* dengan menggunakan media sosial seperti *review* di instagram, twitter, dan facebook. Selain itu juga menggunakan media lainnya seperti brosur.

Promosi media digital dan *Word of Mouth* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat penulisan berikan antara lain:

Bank Syariah Indonesia diharapkan terus meningkatkan promosi media digitalnya terutama di era modernisasi ini dimana teknologi digital sudah tidak asing bagi masyarakat. Salah satu caranya adalah dengan mensosialisasikan website resmi BSI serta menambahkan informasi tentang *BSI Mobile* pada





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

website tersebut sehingga masyarakat dapat dengan mudah menemukannya pada mesin pencari (search engine) seperti google. Hal ini dimaksudkan agar informasi keunggulan dan fitur-fitur pada BSI Mobile dapat menjangkau sasaran yang lebih luas lagi dan meningkatkan pengguna aktif BSI Mobile.

Bank Syariah Indonesia sebaiknya lebih mengoptimalkan penyediaan layanan kritik dan saran khususnya melalui media digital. Hal tersebut dianggap penting karena kritik dan saran adalah salah satu cara agar bank dapat memperbaiki kualitas dari BSI *Mobile*. Bank Syariah Indonesia dapat memperbaiki kualitas BSI *Mobile* dalam hal inovasi fitur, kemudahan dalam pengoperasian, dan kebaruan sistem sehingga dapat mempercepat transaksi serta meminimalisir gangguan pada jaringan. Kualitas yang baik dapat memengaruhi kegiatan *word of mouth* yang dilakukan oleh nasabah kepada kerabatnya.

Selain itu, Bank Syariah Indonesia juga diharapkan dapat memanfaatkan *influencer-influencer* dalam memasarkan BSI *Mobile* pada platform sosial media yang dimiliki seperti Instagram, facebook, dan twitter. Sehingga dapat lebih optimal menarik minat masyarakat untuk menggunakan BSI *Mobile*.

Dalam memasarkan BSI *Mobile*, Bank Syariah Indonesia sebaiknya lebih memperbanyak pengadaan *event* atau mendirikan *booth/tenant* dalam suatu *event* besar yang memiliki banyak pengunjung sehingga dapat lebih memaksimalkan kegiatan promosi yang dilakukan. Dengan bekerja sama dengan *event* besar maka Bank Syariah Indonesia dapat memperluas jangkauan promosinya dan mengoptimalkan masyarakat untuk melakukan *word of mouth* yang positif.

Bank Syariah Indonesia diharapkan pula untuk menggencarkan strategi promosi lainnya seperti *sales promotion* dan *personal selling*. Hal ini dikarenakan apabila strategi promosi yang dilakukan oleh BSI tersebut saling terintegrasi maka produk yang dipasarkan yaitu BSI *Mobile* dapat lebih dikenal oleh masyarakat.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dengan mengoptimalkan hal tersebut, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah melakukan *word of mouth* positif terhadap BSI Mobile. Hal ini dikarenakan *word of mouth* adalah bentuk promosi yang tidak dapat dikendalikan langsung oleh perusahaan namun bisa dioptimalkan dengan memperbaiki kualitas produknya.

Bagi penelitian mendatang, diharapkan dapat menambahkan variabel, indikator, atau metode analisis lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Hal ini bertujuan agar dapat memberi gambaran yang lebih luas dalam melihat masalah ini dalam perspektif yang berbeda.







## DAFTAR PUSTAKA

- Afrina Yasmin, Sadia Tasneem, dan Kaniz Fatema, *Effectiveness of Digital Marketing in the Challenging Age: An Empirical Study*. Diakses pada 01 April 2022 dari [10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.15.1006](https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.15.1006)
- Ali, Hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Ardiandyah, Y dan Sulistiyowati, L, H. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*. Diakses pada tanggal 10 April 2022 dari <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1064>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Babin, Barry, (2015). *Modelling Consumer Satisfaction and Word of Mouth: Restaurant Patronage in Korea, The Journal of Service Marketing*. Vol 19 No.3 hal 133 – 139.
- Bank Syariah Indonesia (2021). *Fitur Layanan BSI Mobile*. Diakses pada tanggal 15 November 2021 dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/digital-banking/1618286255bsi-mobile>
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2016). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and practice (6th ed.)*. Pearson.
- CNBC Indonesia (2021). *Mobile banking Bank Syariah Indonesia Melesar 98%*. Diakses pada tanggal 3 Desember 2021 dari <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98>
- Cong, Y dan Zheng, Y. (2017). “A Literature Review of the Influence of Electronic Word-of-Mouth on Consumer Purchase Intention”. *Open*

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*Journal of Business and Management*. Diakses pada tanggal 12 April 2022, dari [https://www.scirp.org/pdf/OJBM\\_2017072615534487.pdf](https://www.scirp.org/pdf/OJBM_2017072615534487.pdf)

Durmaz, Y dan Efendioglu, I, H. (2016). *Travel from Traditional Marketing to Digital Marketing*. (Global Journal Inc.). Diakses pada tanggal 25 Maret 2022, dari <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/2049/1951>

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Denga Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Harwindra Yoga Prasetya dan Adi Nurmahdi (2017). *Pengaruh Pemasaran Digital dan Perilaku Online Konsumen pada Peningkatan Kesadaran Konsumen dan Dampaknya terhadap Keputusan Pembelian Via Website*. Diakses pada tanggal 20 Maret 2022.

Info Jabodetabek (2019). *Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Jabodetabek*. Diakses pada tanggal 12 Desember 2021, dari <https://www.infojabodetabek.com/luas-wilayah-dan-jumlah-penduduk-jabodetabek/>

Jalilvand, R. (2012). *The Effect of Electronic Word of Mouth on Brand Image and Purchase Intention, Marketing Intelligence and Planning*. Vol 30 No.4 hal 460 – 476

Johnson, K, K. (2015). *Positive Word of Mouth for Mobile Location Based Services Retail Apss Usage*. *International Journal of Mobile Communications*. Diakses pada 18 Maret 2022, dari <https://www.inderscienceonline.com/doi/pdf/10.1504/IJMC.2015.072055>

Junusi, R, E. (2020). *Digital Marketing During the Pandemic Period: A Study of Islamic Perspective*. (Universitas Islam Negeri Walisongo). Diakses pada tanggal 25 Maret 2022, dari <https://journal.walisongo.ac.id/index.php/JDMHI/article/view/5717/2714>



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Khadijah. (2020). Perkembangan Jiwa Keagamaan Pada Remaja. Jurnal Al-Taujih. Bingkai Bimbingan dan Konseling Islami 6. Diakses pada 20 Juli 2022, dari <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/attaujih/>
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): *Principle of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kurniawati, H, A, Winarno, W, A dan Arif, A. (2017). Analisis Minat Pengguna *Mobile Banking* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang Telah Dimodifikasi. (Universitas Jember). Diakses pada tanggal 28 Maret 2022, dari <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/4563/3374>
- Litequran (2021). Surat Ar-Rad. Diakses pada tanggal 25 Desember 2021, dari <https://litequran.net/ar-rad>
- Nurdin, I dan Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendikia
- Nurdinia, I. R. (2020). “Pengaruh Promosi Media Digital, Pengetahuan, dan *Word of Mouth* Keluarga terhadap Minat Mengambil Pembiayaan *Murabahah* pada Bank Umum Syariah di Kota Bekasi”. (Skripsi Terapam Politeknik Negeri Jakarta,2020)
- Otoritas Jasa Keuangan Indonesia (2021). Statistik Perbankan Syariah OJK per Agustus 2021. Diakses pada tanggal 15 November 2021 dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan Indonesia. (2021). Transaksi *Internet Banking* dan *Moile Banking*. Diakses pada tanggal 29 Maret 2022, dari <https://www.ojk.go.id/>
- Prihastomo, Wiji. (2020). “Analisis Efektivitas Advertising dan Direct Marketing dalam Meningkatkan Penjualan Produk Pegadaian Syariah”. (Skripsi Terapan, Politeknik Negeri Jakarta,2020)





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Putranti, H, R, D. *Electronic Word of Mouth (E-WOM)*, Kepuasan Konsumen, dan Pengaruh Langsung dan Tak Langsung terhadap Minat Beli Konsumen (Studi pada Mahasiswa FEB UNTAG di Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*. Diakses pada 9 April 2022
- Rahayu, I. S. (2016). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank SYariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*. Diakses pada 01 Desember 2021, dari [https://doi.org?10.21927/jesi.2015/.5\(2\).137-150](https://doi.org?10.21927/jesi.2015/.5(2).137-150)
- Rohmah, SM. (2017). *Pengaruh Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pebiayaan Murabahah pada Anggota BMT Buana Mulursukoharjo*. Surakarta. Institut Agama Islam Negeri Sirakarta.
- Ryan, D dan Calvin Jones. (2009). *Digital Marketing: Marketing Strategies for Engaging Digital Generation*. London: Kogan Page Limited
- Saidani, B dan Sudiarditha, I. (2019). *Marketing Mix-7ps: The Effect on Customer Satisfaction*. (Universitas Negeri Jakarta). Diakses pada tanggal 14 Maret 2022, dari <http://journal.unj/unj/index.php/jpeb>
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis* Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sekaran, Uma, Bougie, Roger. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Edisi 8. Hoboken: Wiley.
- Sernovitz, A. (2012). *Word of Mouth Marketing, How Smart Companies Get People Talking. Third Edition*. United States of America: Greenleaf Book Group Press
- Setiadi, N.J. 2013. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana
- Setiawan, E. dan Septiani, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab di





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tangerang Selatan. Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia. Diakses pada 30 Maret 2022 dari <https://journal.apmai.org/v2/index.php/jmkli/article/view/24/21>

Setyaningsih, Amin Rita. 2021. "Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung". Diakses pada tanggal 09 November 2021, dari UIN SATU Tulungagung Institutional Repository

Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta

Sujarweni, V. Wiratna. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Supranto, J dan Limakrisna, N. (2011). Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran: Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis. Lumajang: Mitra Wacana Media

Suryyati, Lili. (2015). *Manajemen Pemasaran; Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Perpustakaan Nasional RI: Deepublish.

Top Brand Award. (2021). Top Brand Index 2021 Kategori E-Channel Fase I 2021. Diakses pada tanggal 20 Maret 2021 dari <https://www.topbrandaward.com/en/top-brand-index-int/>

Wibowo, R dan Febrianto, R, A, (2021). Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Disiplin terhadap Kinerja Guru di SD Al Firdaus Surakarta. Jurnal Ilmiah Edunomika. Diakses pada tanggal 27 Maret 2022 dari <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/1418>

Wulandari, N, P dan Moeliono, N, K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung. (Universitas Telkom). Diakses pada



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tanggal 28 Maret 2022, dari

<https://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/bistek/article/view/90>

Yuliasari, Ayuk. 2020. “Pengaruh *Technology Acceptance, Electronic Word of Mouth (E-WOM)* dan Dimensi Kualitas Produk Mobile Banking terhadap Looyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Boyolali)”. Diakses pada tanggal 30 November 2021, dari Perpustakaan IAIN Salatiga.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



# LAMPIRAN





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Thalia Lufna Salsabila, mahasiswa tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah. Saat ini saya akan melakukan penelitian yang ditujukan untuk keperluan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Promosi Media Digital dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah”

Dengan ini saya mohon kesediaan Saudara untuk berpartisipasi dengan menjadi responden pada penelitian ini. Hasil dari kuesioner ini akan dijaga kerahasiannya dan dapat dipastikan bahwa jawaban Saudara semata-mata hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Demikian permohonan saya, atas partisipasi Saudara dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih. Semoga kebaikan Saudara dibalas dengan kebaikan.

Hormat Saya,

Thalia Lufna Salsabila

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Sebelum mengisi kuesioner, saya memohon kesediaan Saudara untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian menjawab kuesioner dibawah ini.

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah data pribadi Saudara dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang dialami Saudara.
3. Berilah tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban yang Saudara kehendaki.

Keterangan:

- SS : Sangat Setuju : Poin 4  
S : Setuju : Poin 3  
TS : Tidak Setuju : Poin 2  
STS : Sangat Tidak Setuju : Poin 1

### Kriteria Responden

1. Masyarakat yang berdomisili di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi)
2. Berusia minimal 17 tahun
3. Menggunakan BSI Mobile

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### IDENTITAS DIRI RESPONDEN

- Nama : \_\_\_\_\_
- Jenis Kelamin : P  L
- Usia : 17 – 20 tahun   
21 – 25 tahun   
26 – 30 tahun   
Lebih dari 30 tahun
- Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa   
Pegawai Swasta   
Pegawai Negeri   
Wiraswasta   
Lainnya:
- Tempat Tinggal : Jakarta   
Bogor   
Depok   
Tangerang   
Bekasi
- Seberapa sering saudara melakukan transaksi melalui BSI Mobile dalam sebulan  
1 – 2 kali   
3 – 5 kali   
5 – 10 kali   
Lebih dari 10 kali

#### Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## PROMOSI MEDIA DIGITAL (X1)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Website</b>					
1.	Website resmi Bank Syariah Indonesia mudah untuk di akses.				
<b>Optimasi Mesin Pencarian</b>					
2.	Saya mudah mencari info BSI Mobile pada mesin pencari ( <i>search engine</i> ) seperti <i>google</i>				
<b>Periklanan PPC (Pay Per Click)</b>					
3.	Saya memutuskan untuk menggunakan BSI Mobile karena melihat iklan pada media digital				
<b>Pemasaran Afiliasi dan Kemitraan Strategis</b>					
4.	Saya mengetahui BSI Mobile karena BSI melakukan kerjasama dengan beberapa <i>e-commerce</i> dan <i>e-wallet</i>				
<b>Hubungan Masyarakat Online</b>					
5.	Saya mengetahui info tentang BSI Mobile seperti fitur dan keunggulannya melalui <i>blogspot</i>				
<b>Jejaring Sosial</b>					
6.	Saya tertarik menggunakan BSI Mobile karena melihat info terkait produk tersebut melalui media sosial seperti instagram, facebook, twitter, youtube, dan lain sebagainya.				

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<b>Email Pemasaran</b>					
7.	Saya selalu menerima <i>email</i> dari Bank Syariah Indonesia terkait promo dan fitur-fitur terbaru yang ada dalam BSI Mobile				
<b>Manajemen Hubungan Konsumen</b>					
8.	Saya mudah memberikan kritik dan saran kepada Bank Syariah Indonesia melalui media digital seperti <i>call center</i> , media sosial, <i>email</i> , dan lainnya				

**III. WORD OF MOUTH (X2)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Pembicara</b>					
1.	Saya mendapatkan informasi tentang BSI Mobile dari teman, kerabat, keluarga, ulasan dari internet maupun <i>influencer</i> .				
<b>Topik</b>					
2.	Saya mendapat informasi tentang keunggulan, fitur-fitur, dan manfaat BSI Mobile melalui para pembicara di <i>word of mouth</i> (berita dari mulut ke mulut).				
<b>Tools</b>					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.	Para pemberi informasi tersebut menyampaikan informasi mengenai BSI Mobile dengan menggunakan media sosial atau media lainnya.				
<b>Partisipasi</b>					
4.	Informasi tentang BSI Mobile melalui <i>word of mouth</i> dikuatkan oleh iklan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia.				
<b>Tracking</b>					
5.	Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan kritik dan saran melalui <i>email</i> , media sosial, <i>call center</i> , atau media lainnya.				

IV. KEPUTUSAN NASABAH (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Pilihan Produk</b>					
1.	Saya memilih BSI Mobile karena fiturnya mudah diakses				
2.	Saya memilih BSI Mobile karena memiliki fitur-fitur yang lengkap.				
<b>Pilihan Merek</b>					
3.	Saya menggunakan BSI Mobile karena memiliki banyak keunggulan				
4.	Saya menggunakan BSI Mobile karena memiliki banyak manfaat yang di dapat				
<b>Pilihan Penyalur</b>					





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.	Saya memutuskan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia karena menerapkan prinsip syariah				
<b>Waktu Pembelian</b>					
6.	Saya sering menggunakan BSI Mobile dalam melakukan berbagai transaksi.				
<b>Jumlah Pembelian</b>					
7.	Setiap bertransaksi menggunakan BSI Mobile, minimum transaksi saya adalah dari Rp 100.000				

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Data Kuesioner Promosi Media Digital (X1)									
No	1	2	3	4	5	6	7	8	X1
1	4	3	2	3	3	3	3	2	23
2	4	3	4	4	3	3	4	3	28
3	3	3	3	4	3	3	3	3	25
4	4	4	3	3	1	1	3	3	22
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	4	4	3	4	3	4	3	4	29
9	3	3	3	3	2	2	2	1	19
10	4	4	3	3	3	2	3	2	24
11	3	3	3	3	3	3	2	2	22
12	4	4	4	4	3	3	3	3	28
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	3	3	4	3	3	4	4	4	28
15	4	4	4	3	3	3	3	3	27
16	4	4	2	4	2	3	4	3	26
17	4	3	3	3	3	4	4	3	27
18	3	3	2	3	1	2	3	1	18
19	4	3	2	2	2	2	4	4	23
20	4	4	3	3	2	3	3	3	25
21	3	3	2	3	3	3	2	3	22
22	4	4	2	3	2	4	3	2	24
23	4	3	3	3	3	3	3	3	25
24	4	4	3	4	4	4	4	4	31
25	4	4	3	3	3	3	3	3	26
26	4	4	3	4	4	4	4	3	30
27	4	4	3	3	4	3	3	3	27
28	3	4	2	2	2	2	3	3	21
29	3	2	1	1	1	1	2	3	14
30	3	3	3	3	4	3	4	3	26
31	3	3	3	3	2	3	3	2	22
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	3	2	2	3	3	3	4	4	24
35	4	4	3	4	4	4	3	3	29
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

37	4	3	2	2	2	2	2	3	20
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	2	4	2	4	2	3	2	3	22
40	4	4	2	4	4	3	1	4	26
41	4	4	4	4	3	4	3	3	29
42	4	3	2	2	3	3	3	2	22
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	3	4	2	2	2	2	3	2	20
45	4	4	3	4	4	4	4	4	31
46	3	3	2	2	2	2	3	3	20
47	4	4	3	4	4	4	4	3	30
48	4	4	4	4	3	4	4	4	31
49	3	4	3	2	2	3	3	3	23
50	2	3	2	2	2	3	2	3	19
51	4	4	2	2	1	3	4	2	22
52	3	4	3	3	3	3	3	3	25
53	3	2	3	3	3	3	3	2	22
54	4	4	3	2	2	3	2	4	24
55	3	3	1	4	1	1	2	4	19
56	3	2	3	2	3	3	2	4	22
57	4	4	3	3	2	2	3	3	24
58	4	4	3	1	1	1	4	4	22
59	3	3	2	3	3	3	3	2	22
60	4	4	3	3	3	3	3	4	27
61	4	3	3	2	1	2	4	2	21
62	4	3	2	2	2	4	2	3	22
63	4	3	1	1	1	1	1	4	16
64	3	3	3	3	3	3	3	3	24
65	3	3	2	3	1	3	2	2	19
66	4	4	3	4	3	4	3	4	29
67	4	3	2	4	3	3	3	3	25
68	4	4	4	4	3	3	4	3	29
69	1	4	1	4	1	1	1	1	14
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24
71	4	2	1	2	3	3	1	2	18
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	4	3	2	4	1	3	3	3	23
74	3	4	3	4	2	2	2	3	23
75	3	2	2	4	2	3	4	2	22
76	4	4	3	2	4	4	4	4	29
77	1	2	1	1	2	2	2	2	13
78	4	4	4	4	1	2	4	3	26

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

79	4	3	2	2	2	2	2	3	20
80	4	4	2	2	2	2	3	3	22
81	4	3	3	3	3	3	3	3	25
82	3	4	3	3	2	2	3	3	23
83	3	4	4	4	2	3	2	3	25
84	3	3	2	2	2	1	1	2	16
85	3	3	3	4	4	3	3	3	26
86	4	4	4	2	1	4	1	3	23
87	3	3	2	2	2	2	2	3	19
88	3	3	4	3	3	4	4	3	27
89	4	4	4	3	4	4	4	3	30
90	4	3	2	3	2	3	2	3	22
91	4	3	2	2	2	2	3	2	20
92	4	4	2	3	2	2	2	3	22
93	3	3	3	3	4	4	3	3	26
94	3	3	2	2	2	2	2	3	19
95	4	3	3	3	3	4	3	3	26
96	4	3	4	3	4	4	3	4	29
97	3	4	2	3	3	2	4	4	25
98	3	3	3	3	3	3	3	3	24
99	4	3	3	2	1	4	3	1	21
100	3	3	3	2	1	3	3	2	20

Data Kuesioner Word of Mouth (X2)						
No	1	2	3	4	5	X2
1	4	4	3	4	4	19
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	3	16
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	3	3	3	3	2	14
10	3	3	2	3	3	14
11	4	3	4	4	3	18
12	4	4	3	3	3	17
13	4	4	4	3	4	19
14	3	3	4	3	4	17
15	3	3	4	3	3	16
16	2	3	3	4	4	16
17	4	3	4	4	4	19



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

18	3	3	3	2	3	14
19	4	4	2	4	4	18
20	3	4	4	4	4	19
21	4	4	3	4	4	19
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	3	3	3	4	4	17
26	4	3	4	4	4	19
27	3	4	3	3	4	17
28	3	3	3	4	3	16
29	4	4	3	3	3	17
30	3	4	3	3	3	16
31	3	3	3	3	3	15
32	2	3	4	3	4	16
33	2	2	2	2	2	10
34	4	3	3	3	3	16
35	4	3	3	3	3	16
36	3	3	3	3	3	15
37	2	2	3	4	4	15
38	4	3	4	3	4	18
39	3	4	4	4	4	19
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	3	4	3	18
43	3	3	3	3	3	15
44	4	4	2	3	4	17
45	3	4	4	4	4	19
46	3	3	3	3	3	15
47	4	4	4	3	4	19
48	4	3	4	3	4	18
49	3	3	2	3	3	14
50	3	3	3	3	3	15
51	4	3	4	4	3	18
52	4	3	3	4	3	17
53	3	3	3	3	3	15
54	4	2	3	3	4	16
55	4	4	2	4	4	18
56	3	3	3	4	4	17
57	4	4	3	3	4	18
58	3	4	2	3	3	15
59	4	4	4	4	4	20



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

60	4	3	3	3	4	17
61	4	4	4	3	3	18
62	3	4	4	4	3	18
63	3	2	2	3	4	14
64	3	3	3	3	3	15
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	3	3	3	4	3	16
68	4	4	4	4	4	20
69	4	3	2	4	4	17
70	4	4	4	4	4	20
71	3	4	1	3	3	14
72	4	4	4	4	4	20
73	1	3	4	4	4	16
74	4	4	4	4	4	20
75	2	4	2	4	2	14
76	4	3	2	4	4	17
77	4	4	4	4	3	19
78	4	4	2	4	4	18
79	4	4	4	3	3	18
80	3	3	3	3	3	15
81	3	3	3	3	3	15
82	4	3	3	4	4	18
83	4	4	3	4	3	18
84	3	4	4	4	3	18
85	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	3	3	15
87	3	3	3	3	3	15
88	3	2	3	4	3	15
89	4	4	3	3	4	18
90	4	3	3	4	4	18
91	4	4	4	4	4	20
92	3	3	4	3	3	16
93	3	3	3	3	3	15
94	4	4	3	4	4	19
95	4	3	3	3	3	16
96	3	3	4	3	4	17
97	4	4	3	3	4	18
98	3	3	3	3	3	15
99	4	4	3	4	2	17
100	4	4	4	3	2	17





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Data Kuesioner Keputusan Nasabah (Y)

No	1	2	3	4	5	6	7	Y
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	3	3	4	4	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	3	3	3	3	3	3	3	21
7	3	3	3	4	4	4	3	24
8	4	4	4	4	4	4	3	27
9	4	4	4	4	3	3	3	25
10	4	3	3	3	4	4	4	25
11	4	4	4	4	4	4	3	27
12	4	4	4	4	3	4	3	26
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	4	4	3	4	4	4	2	25
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	4	4	4	1	25
17	4	4	4	4	4	3	3	26
18	3	3	1	2	3	2	3	17
19	4	4	3	4	3	4	4	26
20	4	4	4	4	4	4	3	27
21	4	4	3	3	3	4	2	23
22	4	4	4	4	3	4	4	27
23	3	3	4	4	4	4	3	25
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	4	4	4	4	3	27
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	3	3	4	4	4	26
28	3	3	3	3	3	4	3	22
29	2	2	3	3	4	4	3	21
30	4	3	3	4	3	4	3	24
31	3	3	3	3	4	3	3	22
32	3	3	3	3	4	4	2	22
33	4	4	3	3	3	3	3	23
34	2	2	2	2	3	3	3	17
35	4	4	4	4	4	4	3	27
36	3	3	3	3	3	3	3	21
37	3	3	3	3	2	3	3	20
38	3	3	3	3	3	3	3	21
39	4	4	4	4	4	3	2	25
40	4	4	4	4	4	3	2	25



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

41	3	3	4	4	4	4	1	23
42	3	3	3	3	3	3	2	20
43	3	3	3	3	3	3	2	20
44	3	3	3	3	4	3	1	20
45	4	3	4	4	4	4	4	27
46	3	2	3	3	3	4	2	20
47	4	4	4	3	4	4	3	26
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	3	3	2	2	3	3	2	18
50	2	3	3	3	3	3	1	18
51	4	4	4	4	4	4	1	25
52	3	3	3	3	4	4	2	22
53	3	3	4	4	4	4	2	24
54	3	3	3	3	4	3	4	23
55	2	4	4	4	4	4	2	24
56	3	3	3	3	4	4	2	22
57	4	3	4	4	4	3	1	23
58	4	4	4	4	4	4	2	26
59	3	3	3	4	3	3	2	21
60	4	3	3	3	4	4	2	23
61	3	3	3	3	4	4	1	21
62	4	3	4	4	4	3	2	24
63	4	3	3	3	4	4	1	22
64	3	3	3	3	3	3	3	21
65	4	3	4	4	4	4	1	24
66	4	4	4	4	4	4	3	27
67	4	4	3	4	4	4	3	26
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	4	4	4	4	4	4	2	26
70	3	3	3	3	3	3	3	21
71	4	3	2	3	4	1	4	21
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	4	4	4	4	4	4	3	27
74	4	4	4	4	4	4	1	25
75	3	4	4	4	4	4	2	25
76	4	4	4	4	4	4	1	25
77	2	2	2	2	1	2	2	13
78	4	4	4	4	4	4	3	27
79	3	3	3	3	4	3	2	21
80	3	3	3	3	4	3	2	21
81	3	3	3	3	3	3	3	21
82	3	3	4	4	3	4	3	24



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

83	4	4	4	4	4	4	1	25
84	1	3	3	3	4	4	2	20
85	3	3	4	3	4	3	4	24
86	1	1	1	1	4	2	1	11
87	3	3	2	3	3	2	2	18
88	4	3	3	4	3	3	4	24
89	4	3	3	4	3	3	4	24
90	3	3	4	4	4	4	3	25
91	4	4	4	4	4	4	3	27
92	3	3	4	4	3	4	2	23
93	3	3	3	3	4	3	3	22
94	3	3	3	3	4	4	2	22
95	4	4	4	4	4	4	2	26
96	3	4	4	3	4	4	3	25
97	4	4	3	3	4	4	4	26
98	3	3	3	3	3	3	3	21
99	3	3	4	3	4	3	2	22
100	3	2	3	3	4	2	4	21

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pre-Test***

**A. Hasil Uji Validitas *Pre-Test***

**1. Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Promosi Media Digital (X1)**

		Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Total
X1	Pearson Correlation	1	.632**	.269	.386*	.222	.301	.445*	.293	.567**
	Sig. (2-tailed)		.000	.151	.035	.238	.106	.014	.116	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.632**	1	.350	.489**	.259	.317	.291	.226	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000		.058	.006	.168	.088	.119	.231	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.269	.350	1	.618**	.584**	.476**	.383*	.336	.730**
	Sig. (2-tailed)	.151	.058		.000	.001	.008	.037	.070	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.386*	.489**	.618**	1	.556**	.648**	.446*	.210	.774**
	Sig. (2-tailed)	.035	.006	.000		.001	.000	.014	.266	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.222	.259	.584**	.556**	1	.723**	.421*	.426*	.789**
	Sig. (2-tailed)	.238	.168	.001	.001		.000	.020	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.301	.317	.476**	.648**	.723**	1	.501**	.410*	.810**
	Sig. (2-tailed)	.106	.088	.008	.000	.000		.005	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.445*	.291	.383*	.446*	.421*	.501**	1	.555**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.014	.119	.037	.014	.020	.005		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.293	.226	.336	.210	.426*	.410*	.555**	1	.629**

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sig. (2-tailed)	.116	.231	.070	.266	.019	.024	.001		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Pearson Correlation	.567**	.581**	.730**	.774**	.789**	.810**	.711**	.629**	1
Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**2. Hasil Uji Validitas *Pre-Test Word of Mouth* (X2)**

**Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	Total
X1	Pearson Correlation	1	.591**	.392*	.364*	.364*	.756**
	Sig. (2-tailed)		.001	.032	.048	.048	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.591**	1	.178	.219	.462*	.663**
	Sig. (2-tailed)	.001		.345	.246	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.392*	.178	1	.313	.411*	.668**
	Sig. (2-tailed)	.032	.345		.092	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.364*	.219	.313	1	.565**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.048	.246	.092		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.364*	.462*	.411*	.565**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.048	.010	.024	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.756**	.663**	.668**	.692**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 3. Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Keputusan Nasabah (Y)

		Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Total
X1	Pearson	1	.767**	.485**	.492**	.184	.191	.170	.703**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.006	.330	.311	.370	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson	.767**	1	.555**	.525**	.088	.261	.116	.711**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.003	.645	.164	.543	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson	.485**	.555**	1	.776**	.422*	.522**	.174	.854**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.007	.001		.000	.020	.003	.359	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson	.492**	.525**	.776**	1	.322	.465**	.079	.780**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.006	.003	.000		.082	.010	.679	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson	.184	.088	.422*	.322	1	.297	.132	.506**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.330	.645	.020	.082		.111	.488	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson	.191	.261	.522**	.465**	.297	1	.137	.602**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.311	.164	.003	.010	.111		.470	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson	.170	.116	.174	.079	.132	.137	1	.449*
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.370	.543	.359	.679	.488	.470		.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson	.703**	.711**	.854**	.780**	.506**	.602**	.449*	1
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.013	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**B. Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test***

**1. Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test* Promosi Media Digital (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.852	8

**2. Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test* Word of Mouth (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.756	5

**3. Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test* Keputusan Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.771	7

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

**A. Hasil Uji Validitas**

**1. Hasil Uji Validitas Promosi Media Digital (X1)**

		Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Total
X1	Pearson Correlation	1	.366**	.324**	.122	.192	.309**	.317**	.313**	.529**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.228	.055	.002	.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.366**	1	.381**	.357**	.121	.149	.221*	.273**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.231	.139	.027	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.324**	.381**	1	.421**	.449**	.556**	.496**	.298**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.122	.357**	.421**	1	.445**	.419**	.315**	.192	.645**
	Sig. (2-tailed)	.228	.000	.000		.000	.000	.001	.056	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.192	.121	.449**	.445**	1	.633**	.376**	.403**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.055	.231	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.309**	.149	.556**	.419**	.633**	1	.398**	.244*	.743**
	Sig. (2-tailed)	.002	.139	.000	.000	.000		.000	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.317**	.221*	.496**	.315**	.376**	.398**	1	.253*	.662**
	Sig. (2-tailed)	.001	.027	.000	.001	.000	.000		.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.313**	.273**	.298**	.192	.403**	.244*	.253*	1	.564**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.003	.056	.000	.014	.011		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Pearson Correlation	.529**	.507**	.763**	.645**	.737**	.743**	.662**	.564**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**2. Hasil Uji Validitas *Word of Mouth* (X2)**

**Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	Total
X1	Pearson Correlation	1	.475**	.223*	.261**	.316**	.708**
	Sig. (2-tailed)		.000	.026	.009	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.475**	1	.268**	.347**	.226*	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000	.023	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.223*	.268**	1	.277**	.289**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.026	.007		.005	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.261**	.347**	.277**	1	.408**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.005		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.316**	.226*	.289**	.408**	1	.621**
	Sig. (2-tailed)	.001	.023	.004	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.687**	.686**	.648**	.658**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### 3. Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)

		Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Total
X1	Pearson	1	.705**	.527**	.643**	.291**	.339**	.276**	.777**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.001	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson	.705**	1	.652**	.672**	.315**	.526**	.202*	.822**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.044	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson	.527**	.652**	1	.812**	.444**	.624**	.074	.820**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.465	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson	.643**	.672**	.812**	1	.338**	.553**	.145	.835**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.150	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson	.291**	.315**	.444**	.338**	1	.389**	-.036	.515**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.001		.000	.725	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson	.339**	.526**	.624**	.553**	.389**	1	.010	.674**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.923	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson	.276**	.202*	.074	.145	-.036	.010	1	.431**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.005	.044	.465	.150	.725	.923		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson	.777**	.822**	.820**	.835**	.515**	.674**	.431**	1
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**B. Hasil Uji Reliabilitas**

**1. Hasil Uji Reliabilitas Promosi Media Digital (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	8

**2. Hasil Uji Reliabilitas *Word of Mouth* (X2)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	5

**3. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	7



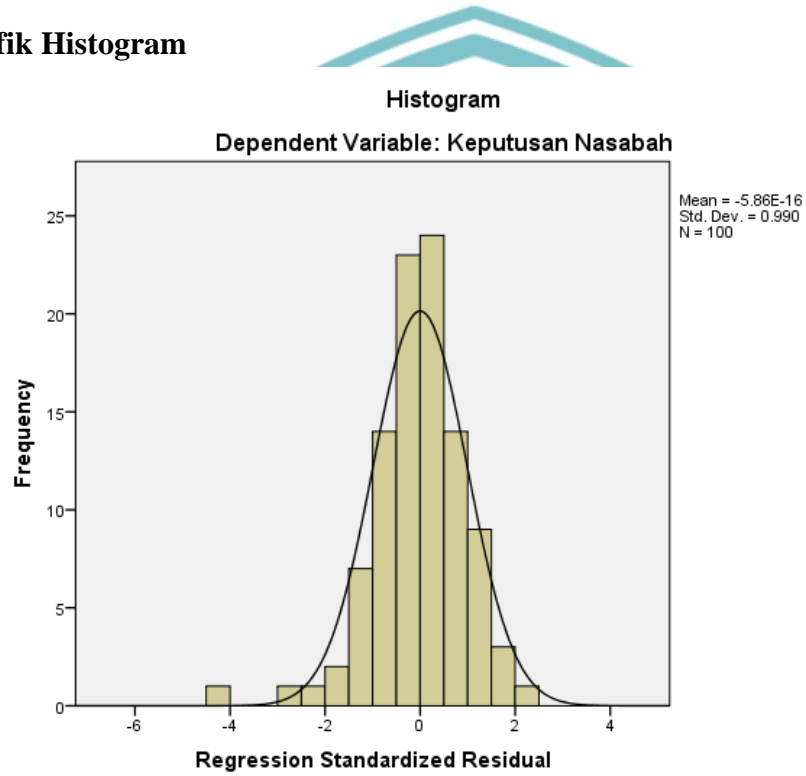
**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

### A. Hasil Uji Normalitas

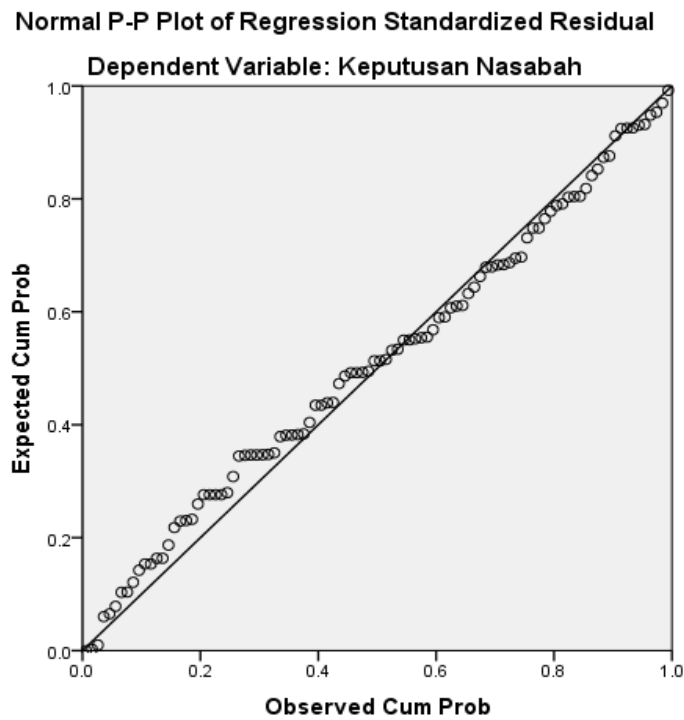
#### 1. Grafik Histogram



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## 2. Grafik P-Plot



## 3. Hasil Uji Kolmogorov-Sminov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56101233
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.051
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 <sup>c</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

### Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

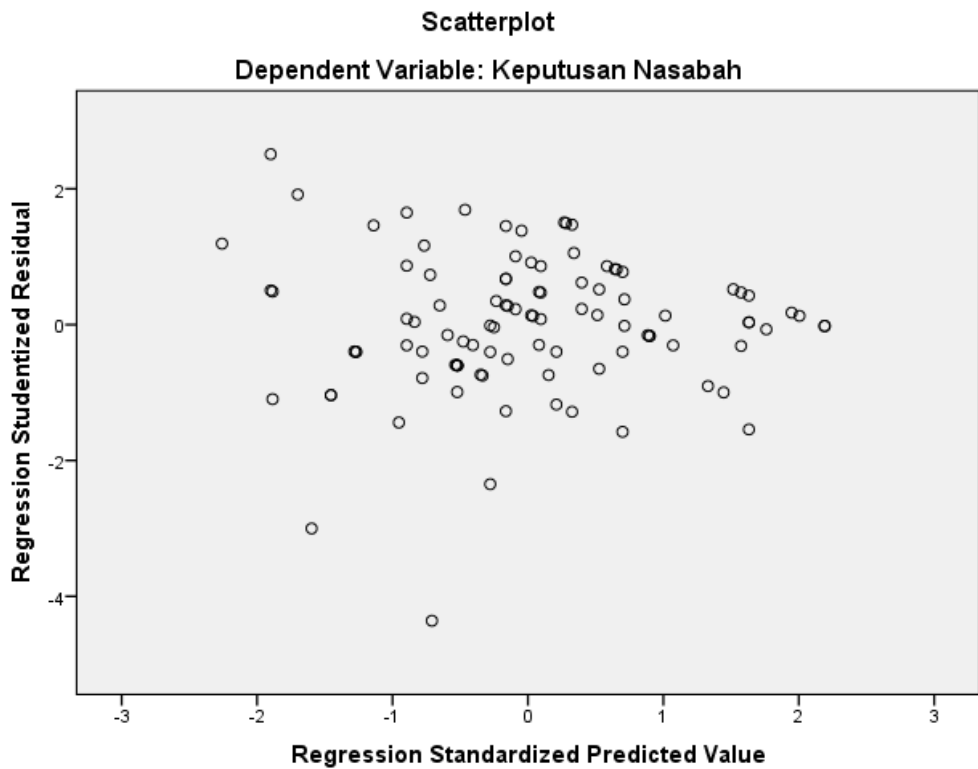
**B. Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.998	2.446		2.452	.016		
	Promosi Media Digital	.379	.064	.478	5.887	.000	.959	1.043
	Word of Mouth	.496	.129	.312	3.841	.000	.959	1.043

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

**C. Hasil Uji Heteroskedastisitas**



## Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

### 1. Hasil Uji Parsial (T)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.998	2.446		2.452	.016
	X1	.379	.064	.478	5.887	.000
	X2	.496	.129	.312	3.841	.000

a. Dependent Variable: Y

### 2. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	408.680	2	204.340	30.526	.000 <sup>b</sup>
	Residual	649.320	97	6.694		
	Total	1058.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 <sup>a</sup>	.386	.374	2.58728

a. Predictors: (Constant), X2, X1

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta