

**PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, *WORD OF MOUTH* DAN LOYALITAS
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
BYONDBSI DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI, STUDI KASUS PENGGUNA BYONDBSI SE KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

REGIO RAHMANDA

NIM. 2116050100

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H / 2025 M**

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah **“Pengaruh *Corporate Image*, *Word Of Mouth* dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah dengan Kepercayaan sebagai variabel moderasi (Studi Kasus Pengguna BYONDBSI Se Kota Padang),”** yang disusun oleh **Regio Rahmanda** NIM 2116050100. Prodi Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh *Corporate Image*, *Word Of Mouth* dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah dengan Kepercayaan sebagai variabel moderasinya (Studi Kasus Pengguna BYONDBSI Se Kota Padang). Fokus penelitian pada skripsi ini yaitu di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, populasi dan sampel yang diambil berdasarkan rumus lameshow. Teknik analisis datanya adalah menggunakan Smart-Pls. Hasil analisis Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Corporate Image* berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Nasabah, semakin bagus Citra Perusahaan, semakin kuat Keputusan Nasabah menggunakan layanan BYONDBSI, dan *Word Of Mouth* belum berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah, dikarenakan banyak dari nasabah BSI yang tidak menghiraukan informasi dari orang lain dan mereka ingin membuktikan secara langsung dengan nyata, selain itu, Loyalitas Nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah, semakin loyal nasabah, semakin kuat Keputusan untuk menggunakan layanan BYONDBSI. Temuan lainnya, menunjukan bahwa Kepercayaan sebagai variabel moderasi juga berpengaruh positif dan signifikan memoderasi *Corporate Image*, *Word Of Mouth*, dan Loyalitas Nasabah terhadap Keputusan Nasabah. sehingga memperkuat pengaruh tidak langsung melalui persepsi terhadap Kepercayaan Nasabah.

Kata kunci: *Corporate Image*, *Word Of Mouth*, Loyalitas Nasabah, Keputusan Nasabah, Pengguna BYONDBSI, Bank Syariah Indonesia

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Corporate Image*, *Word Of Mouth*, dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan BYONDBSI dengan Kepercayaan sebagai variabel moderasinya (Studi Kasus Pengguna BYONDBSI Se Kota Padang)” yang telah disusun oleh Regio Rahmanda, NIM. 2116050100 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke Sidang Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing I

Irsadunas, SE, M.SI
NIP:197507301999031002

Padang 07 Agustus 2025
Pembimbing II

Andre Wiratha, SE, MM, CRP
NIP:199001252023211019

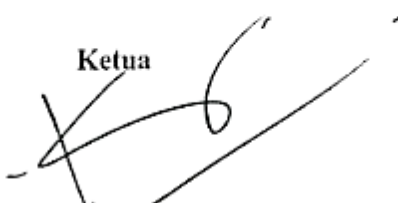
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSAH

Skripsi dengan judul “*Pengaruh Corporate Image, Word Of Mouth, Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan BYONDBSI Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasinya*” disusun oleh Regio Rahmanda NIM. 2116050100 telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang pada hari Rabu, 20 Agustus 2025 dan dinyatakan Lulus dan dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program strata satu (S1) pada prodi Perbankan Syariah.

Padang, 20 Agustus 2025

Tim Penguji

Ketua

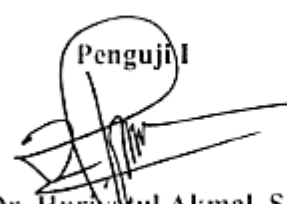

Irsadunas, SE., MSI
NIP. 197507301999031002

Sekretaris


Andre Wiratha, SE., MM., CRP
NIP. 199001252023211019

Anggota

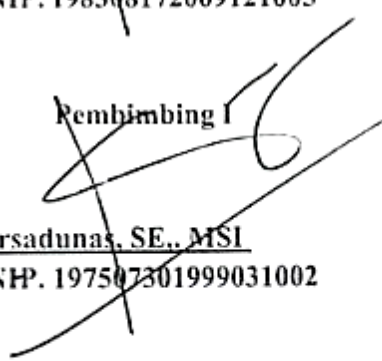
Penguji I


Dr. Huriatul Akmal, S.HI, M.SI
NIP. 198308172009121005

Penguji II

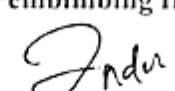

Rangga Wisanggara, MM., CRP
NIP. 198709142019031004

Pembimbing I


Irsadunas, SE., MSI
NIP. 197507301999031002

Pembimbing

Pembimbing II


Andre Wiratha, SE., MM., CRP
NIP. 199001252023211019

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang


Prof. H. Ahmad Wira, M.Ag., Ph.D
NIP. 197112011996031002



PERNYATAAN KEORSINALITASAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengaruh *Corporate Image*, *Word Of Mouth*, Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan BYONDBSI Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi Nya" adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang bersumber inormasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya.

Padang 20 Agustus 2025
Yang Menyatakan



Regio Rahmanda
NIM: 2116050100

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin,

Puji Syukur senantiasa tercurahkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan kekuatan yang dianugerahkan kepada penulis. Nikmat waktu, pikiran dan tenaga yang tiada terukur diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Corporate Image*, *Word Of Mouth*, Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan BYONDBSI Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi Nya (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Se Kota Padang)”**.

Sholawat serta salam selalu kita curahkan kepada panutan seluruh umat, Nabi Muhammad SAW yang telah memperbaiki akhlak dan budi pekerti manusia seperti yang dapat kita rasakan sekarang ini. Pada pengantar ini penulis mengutarakan maksud bahwa skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Program Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang. Pada proses pembuatannya, diselesaikan tidak begitu saja tanpa ada motivasi, dorongan, niat kesungguhan yang kuat serta bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda (Yasriyal) dan Ibunda (Dra. Helmi Bahktiar) yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, mengiringi penulis dengan doa yang tulus, memberikan dukungan dan semangat untuk bisa menyelesaikan pendidikan ini dengan baik. Terimakasih juga kepada saudara kandung saya Aldo Alvarizi, A. Md., Alvin Anugrah, S. M. Dan Keluarga Besar Nurama Siin fams, yang telah memberikan dukungan serta doa sehingga

skripsi ini sampai di tahap sekarang ini. Selanjutnya penulis ucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibuk:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd., Bapak Prof Dr. Yasrul Huda, M.A. Selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. Testru Hendra, M.Ag. Selaku Wakil Rektor II, Bapak Welhendri Azwar, S.Ag., M.Si., Ph.D. selaku Wakil Rektor III serta instansi terkait yang berada dalam ruang lingkup Rektor UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk kuliah di UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang Bapak Prof H. Ahmad Wira, M. Ag., Ph.D. Ibu Prof. Dr. Rozalinda, S., Ag., M., Ag. selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Lukmanul Hakim, M. Ag. Selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Davy Hendri, SE, M. Si. selaku Wakil Dekan III yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang Ibu Dr. Yenti Afrida, M. Ag. dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Bapak Rahmat Kurnia, M.E, CRP. serta Bapak/Ibu dosen, karyawan dan karyawan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu, fasilitas dan pelayanan baik selama perkuliahan serta penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Sandra Ayu, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik (PA) yang telah memberi saran untuk lancarnya kuliah dan penulisan skripsi penulis.
5. Dosen Pembimbing I yaitu Bapak Irsadunas, SE. M.Si dan Dosen Pembimbing II yaitu Bapak Andre Wiratha, SE, MM, CRP Dan Penguji 1 Yaitu Bapak Dr. Huriyatul Akmal, S.Hi, M.Si Dan Penguji 2 Yaitu Bapak Ranga Wisanggara, MM., CRP yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pimpinan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam serta Karyawan/Karyawati yang telah memberikan fasilitas untuk referensi kepustakaan, serta sarana dan prasarana yang tersedia, sehingga penulis berkesempatan menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih penulis ucapkan kepada saudari Ulhusna, S. H yang telah memberikan semangat dan motivasi selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata dan ribuan ucapan terima kasih yang penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis mulai dari perkuliahan sampai mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Semoga amal kebaikan dinilai oleh Allah SWT, Amiin.

Padang, 07 Agustus 2025

Penulis



Regio Rahmanda

NIM: 2116050100

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSAH.....	iii
PERNYATAAN KEORSINALITASAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Batasan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Keputusan Nasabah.....	16
1. Pengertian Keputusan Nasabah.....	16
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	17
3. Indikator Keputusan Nasabah	20
B. <i>Corporate Image</i>	21
1. Pengertian <i>Corporate Image</i>	21
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Corporate Image</i>	22
3. Indikator <i>Corporate Image</i>	25
C. <i>Word Of Mouth</i>	26
1. Pengertian <i>Word of Mouth</i>	26
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Word Of Mouth</i>	28
3. Indikator <i>Word Of Mouth</i>	29
D. Loyalitas Nasabah	31

1. Pengertian Loyalitas Nasabah	31
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	32
3. Indikator Loyalitas Nasabah	33
E. Kepercayaan Nasabah	34
1. Pengertian Kepercayaan Nasabah	34
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah	36
3. Indikator Kepercayaan Nasabah	38
F. Hasil Penelitian Terdahulu	39
G. Kerangka Berpikir	41
H. Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tempat dan Waktu Penelitian	44
B. Jenis dan Data Penelitian	44
C. Sumber Data Penelitian	45
D. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
E. Definisi Oprasional Variabel	49
F. Instrumen Penelitian	52
G. Teknik Pengumpulan Data	53
H. Teknik Analisis Data	54
1. <i>Outher Model / Measurement Model</i> (Model Pengukuran)	54
2. <i>Structural Model</i> Atau <i>Inner Model</i>	57
3. Uji Moderasi	59
4. Uji Hipotesis	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Krakteristik Responden	61
B. Analisis Data	64
C. Analisis SEM-PLS	70
D. Uji Hipotesis	80
E. Uji Moderasi	82

F. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	98
BIODATA	128

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	49
Tabel 3.2 Daftar Skor Jawaban Skala Likert Dalam Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Klasifikasi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.2 Klasifikasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	63
Tabel 4.3 Klasifikasi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.4 Klasifikasi Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan BYONDBSI	64
Tabel 4.5 Klasifikasi Tingkat Pencapaian Responden.....	66
Tabel 4.6 Klasifikasi TCR Untuk Variabel Keputusan Pengguna BYONDBSI.....	67
Tabel 4.7 Klasifikasi TCR Untuk Variabel <i>Corporate Image</i>	68
Tabel 4.8 Klasifikasi TCR Untuk Variabel <i>Word Of Mouth</i>	69
Tabel 4.9 Klasifikasi TCR Untuk Variabel Loyalitas Nasabah	70
Tabel 4.10 Klasifikasi TCR Untuk Variabel Kepercayaan Nasabah	71
Tabel 4.11 Nilai <i>Outer Loading</i>	73
Tabel 4.12 Hasil Pengukuran <i>Cross Loading</i>	75
Tabel 4.13 Data Nilai AVE.....	77
Tabel 4.14 Nilai <i>Composite Reliabilty</i>	78
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Cronbach Alpha</i>	79
Tabel 4.16 Data Nilai Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	80
Tabel 4.17 Data Nilai <i>Q-Square</i> Pada Model	81
Tabel 4.18 Data Uji Hipotesis.....	82
Tabel 4.19 Data Uji Moderasi.....	84
Tabel 4.20 Analisis Pengujian Hipotesis	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	41
Gambar 4.1 Bentuk Struktur <i>Outer Loading</i>	72