

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, DAN *TRUST*
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PRODUK BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Guna

Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Penulisan Skripsi

Pada Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

JESICA INDINA PUTRI

NIM. 2116050120

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth*, *Brand Image*, Dan *Trust* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang” yang disusun oleh Jesica Indina Putri NIM.2116050120 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah

Pembimbing I



Irsaudnas, SE., M.Si
NIP. 19750730 199903 1 002

Padang, 11 Agustus 2025

Pembimbing II

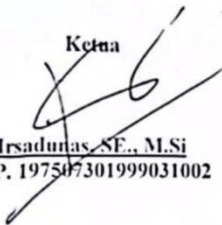
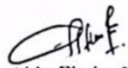
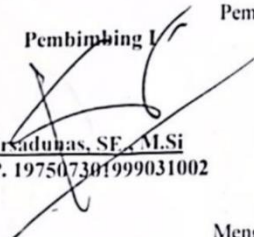
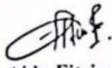
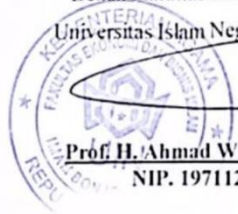


Aida Fitria, M.A
NIP. 198606092025212008

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSAH

Skripsi dengan judul: **“Pengaruh *Word of Mouth*, *Brand Image*, Dan *Trust* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia(BSI) di Kota Padang”** yang disusun oleh Jessica Indina Putri, NIM 2116050120, telah diuji dalam Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pada Rabu, 20 Agustus 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Studi Strata (S1) pada Prodi Perbankan Syariah

Padang, 20 Agustus 2025

Ketua  <u>Irsadunas, S.E., M.Si</u> NIP. 197507301999031002	Tim Penguji	Sekretaris  <u>Aida Fitria, MA</u> NIP. 198606092025212008
Penguji I  <u>Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA</u> NIP. 197709052007012021	Anggota	Penguji II  <u>Sri Ramadhan, SHL, MSI</u> NIP. 198504242015032006
Pembimbing I  <u>Irsadunas, S.E., M.Si</u> NIP. 197507301999031002	Pembimbing	Pembimbing II  <u>Aida Fitria, MA</u> NIP. 198606092025212008
Mengesahkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang  <u>Prof. H. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D</u> NIP. 197112011996031002		

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Word Of Mouth*, *Brand Image*, Dan *Trust* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang”** adalah benar hasil karya saya, sudah diuji tes plagiasi dan bukan merupakan tiruan atau dipublikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasi dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan UIN Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 11 Agustus 2025
Menyatakan



Jesica Indina Putri
2116050120

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh *Word Of Mouth*, *Brand Image*, Dan *Trust* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang.**“ Shalawat beserta salam tak lupa pula penulis curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya didunia dan akhirat. Dan atas kemudahan dari Allah SWT terselesaikanya skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga penulis sampaikan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis, Bunda tercinta **Yesi Marlina** dan Papi tersayang **H. Mukhtar, SP.MMA** yang telah menjaga, mendidik, merawat, dan menyertakan setiap langkah penulis dalam hidup ini. Sesungguhnya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak memenuhi rintangan, halangan dan kesulitan, namun karena didorong dengan niat yang ikhlas, tekad yang kuat, serta bantuan baik berupa moril, materi, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd beserta jajaran Wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Prof. H. Ahmad Wira, M.Ag.,Ph.D beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ibu Yenti Afrida, M. Ag., CHRA dan Sekretaris Jurusan Bapak Rahmat Kurnia S.E.,M.E.
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) Ibu Aida Fitria, M.A yang telah memberikan ilmu, dukungan, dan arahnya selama masa perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Irsadunas, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Aida Fitria M.A selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan, dan sumbangan pemikiran sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Semua Staff perpustakaan dan staf tata usaha yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seluruh keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, terutama Program Studi Perbankan Syariah angkatan 21, terima kasih selama perkuliahan telah menjadi berbagai macam peran, berbagai pengalaman, cerita dan bertukar pikiran. Semoga kita selalu diberikan kesuksesan, Aamiin.

9. Terima kasih untuk keluarga terutama Abang Ardi Gustris Purbata, S.P.,M.Si dan Pirmansyah, S.E,M.Ak yang selama ini memberikan dukungan, semangat dan arahan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan proposal penelitian sampai pada tahap penyusunan skripsi ini telah selesai.
10. Kepada sahabat, teristimewa Rahimah Refni, dan *circle* yang bernama GHIBAH telah meluangkan waktu, mengorbankan tenaga, dan senantiasa memberikan dukungan kepada penulis. Sehingga, penulis dapat melalui segala tahapan, hambatan, dan rintangan yang menghadang di sepanjang jalan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah, sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini. Mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga Allah SWT. Melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak.

Semoga bimbingan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis menyadari

bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan semoga Allah swt. Selalu memberikan Rahmat-Nya kepada kita semua dengan pahala yang berlipat ganda.

Amiin Ya Rabbal A'lam

Padang, 11 Agustus 2025
Penulis



Jesica Indina Putri
2116050120

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah “**Pengaruh Word Of Mouth, Brand Image, dan Trust Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang**” disusun oleh **Jesica Indina Putri, NIM 2116050120** Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Word of Mouth*, *Brand Image*, dan *Trust* terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peningkatan jumlah nasabah BSI dengan tingkat penetrasi pasar yang masih rendah dibandingkan potensi yang ada. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 68 responden yang merupakan anggota Badan Kontak Majelis Taklim (BKMT) Kota Padang, menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis melalui regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, *Word of Mouth* dan *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, sedangkan *Trust* tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan dengan kontribusi sebesar 64,1% terhadap variabel keputusan nasabah, sementara 35,9% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan pentingnya strategi komunikasi dan penguatan citra merek dalam meningkatkan keputusan penggunaan produk perbankan syariah, sehingga BSI disarankan mengoptimalkan peran nasabah loyal sebagai duta merek melalui program testimoni, sistem rujukan, dan kegiatan komunitas.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, *Brand Image*, *Trust*, Keputusan Nasabah, Bank Syariah Indonesia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penelitian	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI.....	10
A. <i>Word of Mouth</i>	10
1. Pengertian Word of Mouth.....	10
2. Jenis dan Manfaat <i>Word of Mouth</i>	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya <i>Word of Mouth</i>	12
4. Indikator Word of Mouth	13
B. <i>Brand Image</i>	15
1. Pengertian <i>Brand Image</i>	15
2. Faktor-Faktor Pembentuk <i>Brand Image</i>	16
3. Indikator Brand Image	17
C. <i>Trust</i>	18
1. Pengertian <i>Trust</i>	18
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Trust</i>	20
3. Indikator <i>Trust</i>	21
D. Keputusan Nasabah.....	22

1. Pengertian Keputusan Nasabah	22
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	22
3. Indikator Keputusan Nasabah	23
E. Penelitian Terdahulu.....	24
F. Kerangka Berfikir	26
G. Hipotesis Penelitian	27
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi dan Objek Penelitian	29
B. Jenis Penelitian.....	29
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Populasi Dan Sampel	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
E. Sumber Data.....	34
F. Instrumen Penelitian	34
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Data.....	43
B. Identitas Responden	43
C. Deskriptif Variabel Penelitian	45
D. Hasil Analisis Data Penelitian Uji SPSS.....	48
E. Pembahasan.....	59
BAB V.....	68
PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Keterbatasan Penelitian.....	69
C. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71