

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KEPERCAYAAN, DAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN  
DI PT PNM MEKAAR CABANG SEMAMPIR 1

SKRIPSI



Oleh :

Wulan Suci Ariyanti

NIM. 20191221180

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2022

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KEPERCAYAAN, DAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN  
DI PT PNM MEKAAR CABANG SEMAMPIR 1

Diajukan guna memenuhi  
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen



Oleh :

Wulan Suci Ariyanti

NIM. 20191221180

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2022

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulan Suci Ariyanti

NIM : 20191221180

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



(Wulan Suci Ariyanti)

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KEPERCAYAAN, DAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN DI PT PNM MEKAAR CABANG SEMAMPIR 1**

Diajukan Oleh :

**WULAN SUCI ARIYANTI**

**NIM : 20191221180**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

**Dosen Pembimbing,**

**Tandatangan**

**Tanggal**

**1. Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si**



**10-06-2023**

**2. Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM**



**10-06-2023**

**Mengetahui,**

**Dekan,**

**Ketua**

**Program Studi,**

**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**

**Rina Maretasari, SM., M.SM.**



**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KEPERCAYAAN, DAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN  
DI PT PNM MEKAAR CABANG SEMAMPIR 1**

**Nama : WULAN SUCI ARIYANTI  
NIM : 20191221180**

**Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Jum'at / 21 Juli 2023  
Pukul : 13.00 WIB sampai dengan 14.30 WIB**

**Komisi Penguji terdiri dari  
Ketua Penguji**

**Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si**

**Anggota I**

**Anggota II**

**Dra. Siti Salbiyah, M.Kes.**

**Ali Imaduddin Futuwwah, S.Sos., M.SM**

**Dekan,**

**Mengetahui,**

**Ketua**

**Program Studi,**

**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**

**Rina Mardasari, SM., M.SM.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat-Allah SWT. Serta Sholawat serta salam semoga tetap melimpah ruah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Berkat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tujuan Penulisan Proposal Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan tugas akhir untuk menempuh gelar S1 program studi manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, terutama kepada;

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, M.M., sebagai Rektor UM Surabaya yang telah mengizinkan penulis menjadi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Ibu Rina Maretasari, SM., M.SM selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si sebagai Pembimbing I dengan sukarela dan ikhlas memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM selaku Pembimbing II yang memberikan bimbingan, saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.

6. Segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada PT. PNM Mekaar Cabang Semampir 1 atas izin dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Kepada Ibu peneliti Prihastutik Mulansari dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa restu, kasih sayang, serta banyak dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2019, yang memberi semangat hingga dapat diselesaikannya penulisan skripsi ini.
10. Kepada Adhitya Khalid Firmansyah, yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat kepada penulis, semoga segera dipersatukan dalam ikatan suci.
11. Kepada Gita Novelia Sucipto, Novita Anggraeni dan Siti Mrdiya semoga sehat selalu, *You are incredible !* Mari kita lanjutkan perjalanan hidup selanjutnya.
12. Kepada teman-teman seperjuangan penulis di kelas, yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, *You are incredible !* kerja dan kuliah tidak mudah dilalui, tetapi kalian telah berhasil melewatinya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan, baik isi maupun pembahasannya. Oleh karena itu penulis "terbuka"

akan kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan skripsi di masa mendatang.

Semoga dengan bantuan yang sudah diberikan mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dengan kerendahan hati, saya mempersembahkan skripsi ini, semoga skripsi ini selalu bermanfaat khususnya bagi teman-teman mahasiswa FEB dan masyarakat pada umumnya.

Surabaya, 21 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wulan Suci Ariyanti', with a horizontal line drawn across the middle of the signature.

Wulan Suci Ariyanti



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Hubungan Antar Variabel .....	30
C. Penelitian Terdahulu .....	33
D. Kerangka konsep.....	38
E. Model Analisis .....	39
F. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Pendekatan Penelitian .....	41

B. Identifikasi Variabel.....	42
C. Definisi Operasional Variabel.....	42
D. Populasi dan Sampel .....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Pengolahan Data .....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	58
A. Kondisi Objektif Perusahaan.....	58
1. Sejarah PT Permodalan Nasional Madani.....	58
2. Profil Objek Penelitian .....	58
3. Logo PT Permodalan Nasional Madani .....	60
4. Visi dan Misi Perusahaan .....	60
5. Basis system .....	61
6. Produk PNM Mekaar Syariah .....	62
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	64
1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	64
2. Deskripsi Karakteristik Variabel .....	70
C. Uji Instrumen .....	74
1. Uji Validitas .....	74
2. Uji Reliabilitas.....	76
D. Analisa Data.....	77
1. Uji Asumsi Klasik .....	77
2. Uji Regresi Linier Berganda.....	80
3. Uji Hipotesis.....	83
E. Pembahasan.....	88
BAB V PENUTUPAN.....	94
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN.....	98

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Opsional Jawaban Responden.....	50
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	66
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	68
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	69
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	69
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Word of Mouth .....	70
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan .....	71
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Variabel Produk.....	72
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Nasabah .....	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	77
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	80
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	83
Tabel 4. 18 Interval Koefisien Korelasi .....	83
Tabel 4. 19 Hasil Uji T.....	84
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4. 21 Rangkuman Hipotesis .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Lembaga Pembiayaan di Indonesia (2019-2021) .....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Nasabah PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 Tahun (2020-2022).....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	38
Gambar 2. 2 Model Analisis .....	39
Gambar 4. 1 Tampilan Depan PT PNM Mekaar Cabang Semampir 1 .....	59
Gambar 4. 2 Logo PT Permodalan Nasional Madani .....	60
Gambar 4. 3 Uji Normalitas PP Plot .....	78
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot) .....	79

## DAFTAR PUSTAKA

- Andy, S. (2009). *Word of Mouth Marketing: How Smart Companies Get People Talking (Revised Edition)*. Kaplan Publishing.
- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala Journal*, 3, 49. <https://doi.org/10.36262/widyakala.v3i0.24>
- Ariza, R., Putra, B., Wijayanto, H., & Sumarsono, H. (2022). *Pengaruh Word of Mouth (WOM), Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen UD Sri Mulyo Agung)* (Vol. 6, Issue 1). April Hal. <http://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/isoquant>
- Ba, S., & Pavlou, P. (2002). *Evidence OF the Effect of Trust Building Technology in Electronic Markets: Price Premiums and Buyer Behavior*. *MIS Quarterly*.
- Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran (cetakan 2)*. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Erisandi, T. (2016). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka Kabupaten Enrekang*". Universitas Hasanuddin.
- Fatihuddin, D. (2015). *Metodelogi Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Zifatama.
- Fatihuddin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish (CV BUDI UTAMA).
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Deepublish (CV BUDI UTAMA).
- Ghozali, I. (2013b). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ketu)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlambang, S. (2014). *Basic Marketing (Dasar-dasar Marketing) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Gosyeng Publishing.
- Hidayat, T. (2020). *Analisis Pengaruh Produk, Harga, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian*.
- John C, M., & Minor, M. (2002). *Perilaku konsumen*. Erlangga.

- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*. Pearson Education.
- Mahendrayasa, A. C., Kjumadji, S., & Abdillah, Y. (2014). *Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian* (Survei pada Mahasiswa Pengguna Kartu Selular GSM “IM3” Angkatan 2011/2012 dan 2012/2013 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol, 12(1)*, 1–7.
- Muanas, A. (2014). *Pengaruh Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Buana Indomobil Trada*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 3(12), 1–18.
- Nugraha, F. A. A., Suharyono, & Kusumawati, A. (2015). *Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen* (Studi pada Konsumen Kober Mie Setan jalan Simpang Soekarno-Hatta nomor 1-2 Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 22(1), 1–7.
- Ravikawati, C., Fatihudin, D., & Mochklas, D. M. (2019). *Pengaruh Harga, Citra Merek, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Buku Gramedia Surabaya Expo*. In *Juni* (Vol. 16, Issue 1).
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi.
- Setiadi, J. N. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Prenada Media.
- Singarimbun, Masri, & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Subardi, L., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Sekayu, R. (n.d.). *BANK SUMSEL BABEL CABANG PRABUMULIH*.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabets.
- Sumardy. (2011). *The Power of Word of Mouth Marketing*. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Andi Offset.
- Wowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Prilaku Konsumen*. Eirlangga.