

ABSTRAK

PENGARUH WORD OF MOUTH, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA BPRS GEBU PRIMA MEDAN

**RAJU ADHA
NPM. 71170215015
Program Studi: Ekonomi Syariah**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa hal yaitu pengaruh *Word of Mouth* keputusan pembelian jasa, pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan pembelian jasa, pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian jasa, dan pengaruh *Word of Mouth*, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian jasa pada BPRS Gebu Prima Medan.

Teknik penelitian yang digunakan melalui teknik *nonprobability sampling*. Sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden menjadi nasabah BPRS Gebu Prima Medan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket (kuesioner) dan teknik analisis data menggunakan SPSS (*Statistical Package For The Sosial Sciences*) untuk menguji empat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Variabel *Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa pada BPRS Gebu Prima Medan, didasarkan pada hasil uji t sebesar, nilai t_{hitung} sebesar $2.206 > t_{tabel} 1,677$, hal ini berarti semakin tinggi *Word of Mouth* maka akan meningkatkan keputusan nasabah membeli jasa pada BPRS Gebu Prima Medan. 2) Variabel Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa pada BPRS Gebu Prima Medan, didasarkan pada hasil uji t sebesar, nilai t_{hitung} sebesar $2.568 > t_{tabel} 1,677$. Hal ini berarti semakin baik citra perusahaan BPRS Gebu Prima Medan maka akan meningkatkan keputusan nasabah membeli jasa pada BPRS Gebu Prima Medan. 3) Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa pada BPRS Gebu Prima Medan, didasarkan pada hasil uji t sebesar $3.709 > t_{tabel} 1,677$. Hal ini berarti semakin baik tinggi kepercayaan nasabah terhadap BPRS Gebu Prima Medan maka akan meningkatkan keputusan nasabah membeli jasa pada BPRS Gebu Prima Medan.

Variabel *word of mouth*, citra perusahaan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah membeli jasa pada BPRS Gebu Prima Medan. Hal ini didasarkan pada hasil uji F ($F_{hitung} > F_{tabel} = 47.008 > 2.807$).

Kata Kunci : *Word Of Mouth*, Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Keputusan Pembelian.