

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

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam Program Studi
Ekonomi Syariah**

Oleh

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



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
MEDAN
2021**

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah Swt atas taufiq dan rahmad-Nya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara Medan. Kemudian ucapan shalawat dan salam kepada junjungan Rasulullah Muhammad Saw, atas safaatnya sehingga manusia hidup bergandengan tangan rukun dan damai.

Skripsi ini belumlah sempurna, masih terdapat kekurangan, baik ditinjau dari segi penulisannya maupun isinya. Untuk itu, sangat diharapkan saran-saran dari para pembaca demi penyempurnaan Skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun material dalam menyelesaikan Skripsi ini, terutama kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda dan Ibunda. Penulis tidak kuasa membalas kebaikan kedua orang tua yang berhati mulia tersebut.

Terima kasih selanjutnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Mohammad Firman Maulana, MA., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
2. Bapak dan Ibu Para Pembantu Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
3. Ibu Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara Medan yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama penulis dalam masa perkuliahan.

4. Bapak Drs. Ahmad Adib Nst, MM., Dosen Pembimbing I penyusunan Skripsi ini, yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun Skripsi ini hingga dapat diselesaikan.
5. Bapak Dr. Abu Bakar, SHI, MA., Dosen Pembimbing II penyusunan Skripsi ini yang telah membimbing penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara Medan yang telah memberikan bimbingan selama penulis dalam masa perkuliahan.
7. Pimpinan, seluruh staff dan karyawan, serta satuan pengamanan BPRS Gebu Prima Medan yang telah sudi menerima penulis untuk melakukan penelitian dan mau membantu memberikan data yang diperlukan guna penyelesaian Skripsi ini. Segenap Nasabah BPRS Gebu Prima Medan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Khususnya kepada saudara-saudara penulis yang telah memberikan dukungan serta doa dan didikan kepada penulis dari awal hingga akhir dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara Angkatan 2017 atas kebersamaan selama kuliah, yang selalu memberikan motivasinya kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan kepada penulis hingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

Akhirnya semoga kebaikan yang telah penulis terima menjadi amal ibadah kita semua, dan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Medan, Oktober 2021

Penulis,

Raju Adha
NPM. 71170215015

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I. PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 7 |
| D. Batasan Istilah..... | 8 |
| E. Telaah Pustaka..... | 9 |
| F. Hipotesis | 11 |
| G. Sistematika Pembahasan..... | 12 |
| BAB II.LANDASAN TEORITIS..... | 14 |
| A. Keputusan Pembelian | 14 |
| 1. Pengertian Keputusan Pembelian | 14 |
| 2. Faktor Keputusan Pembelian..... | 15 |
| 3. Indikator Keputusan Pembelian | 16 |
| B. <i>Word of Mouth</i> | 18 |
| 1. Pengertian <i>Word of Mouth</i> | 18 |
| 2. Faktor <i>Word of Mouth</i> | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Indikator <i>Word of Mouth</i> | 20 |
| C. Citra Perusahaan | 20 |
| 1. Pengertian Citra Perusahaan..... | 20 |
| 2. Faktor Citra Perusahaan..... | 21 |
| 3. Indikator Citra Perusahaan | 22 |
| D. Kepercayaan | 23 |
| 1. Pengertian Kepercayaan | 23 |
| 2. Faktor-faktor Kepercayaan | 24 |
| 3. Indikator Kepercayaan..... | 24 |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN | 26 |
| A. Lokasi Penelitian..... | 26 |
| B. Populasi dan Sampel | 26 |
| C. Variabel dan Indikator..... | 28 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| E. Teknik Analisis dan Pengolahan Data | 31 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 35 |
| A. Hasil Penelitian..... | 35 |
| B. Analisis Hasil Penelitian..... | 43 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 54 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 58 |
| A. Kesimpulan..... | 58 |
| B. Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Almuhram Gaffar, *Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah*, Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2014
- Astri Dhiah Maharani, *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*, Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang, 2010
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Al-Aliyi, Diponegoro, Bandung, 2006
- Didik Harjadi dan Fatmasari Dewi, *WOM Communication Sebagai Alternatif Kreatif dalam Komunikasi Pemasaran* Vol4, No 8 2008
- Dimas Suhendra Syahri Ramadhan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada BMT Al- Aqobah Pusri Palembang*, Skripsi, UIN Raden Patah, Palembang, 2017
- Ennew, Banerjee & Li dalam www.asiapr.net/2010
- Fandy Tjiptono, *Service Marketing Esensi & Aplikasi*, Marknesis, Yogyakarta, 2009
- Farhana Aprilia Irfa'i, *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri*, Skripsi, IAIN Tulungagung, Tulungagung, 2016
- Hasan Alwi [et.al], *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2007
- <http://www.bi.go.id>, 16 April 2021
- Hasan, *Word Of Mouth Marketing sebagai Bauran Komunikasi Pemasaran*. Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis. Vol. 6 No. 2 tahun 2008
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2016
- Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, Salemba Empat, Jakarta, 2006
- Morissan AM, *Metode Penelitian Survei*, Kencana, Jakarta, 2015

- Muhammad Arif, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Fastfood Indonesia Store KFC Raja Medan*, Jurnal Ilmiah Maksitek, 1(1), 12–19, 2016
- Muis MR & Fahmi M, *Pengaruh Promosi dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah*, Jurnal Ilmiah Kohesi, 1(3), 1–13. 2017
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011
- Reza HH, Hakim Idris, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian* (Studi kasus pada Go-Ride di Kota Bandung), 2017
- Septiyan Hudan Fuadi, *Pengaruh Kualitas Produk, Layanan, dan Nilai Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Surya Abadi*, Tesis, STAIN Ponorogo, Ponorogo, 2015
- Shofiatul Awaliyah, *Pengaruh Merek, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Khimar Simpel di Toko BY KK Ponorogo*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah, Ponorogo, 2017
- Sudarso A, *Manajemen Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*, Yogyakarta: Deepublish, Yogyakarta, 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2016
- Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Salemba Empat, Jakarta, 2011
- Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Rosda, Jakarta, 2002
- Ummi Sholihah, *Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah*, Skripsi, IAIN Surakarta, Surakarta, 2016
- Wahyu Tri Yuliastuti SA, *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mudharabah di BMT Surya Mandiri Mlarak Ponorogo*, Skripsi, STAIN Ponorogo, Ponorogo, 2013

Lampiran 1

KUESIONER

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

Bapak/Ibu, Saudara/i Nasabah/Responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon ketersediaannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

I. DATA RESPONDEN

1. Nama:
2. Usia: a. 17 – 25 Thn b. 26 – 30 Thn c. 31 -35 Thn d. >36 Thn
3. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
4. Pendidikan: a. SMU b.D3 c. S1 d. S2
5. Pekerjaan: a. Wiraswasta b. Pegawai Swasta. C. BUMN/PNS

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda contreng (✓)/checklist pada kolom yang Anda anggap sesuai.

Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan:

| | | |
|-----|-----------------------|------------------|
| SS | = Sangat Setuju | (diberi nilai 5) |
| S | = Setuju | (diberi nilai 4) |
| RR | = Ragu-Ragu | (diberi nilai 3) |
| TS | = Tidak Setuju | (diberi nilai 2) |
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (diberi nilai 1) |

III. DAFTAR PERTANYAAN

1. WORD OF MOUTH (Interaksi Mulut ke Mulut)

| No | PERNYATAAN | PENILAIAN | | | | |
|-----------|---|------------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | | STS | TS | RR | S | SS |
| A. | Jangkauan Penyebaran Komunikasi | | | | | |
| 1. | Saya mendapatkan informasi mengenai BPRS Gema Prima Medan melalui pelanggan lain | | | | | |
| 2. | Saya dapat merasakan kesenangan orang lain saat memilih jasa BPRS Gema Prima Medan | | | | | |
| 3. | Saya mendapatkan informasi tanpa harus datang langsung ke BPRS Gema Prima Medan | | | | | |
| 4. | Saya dapat memantau informasi dari pelanggan lain sehingga dapat dijadikan tolak ukur dalam keputusan pembelian | | | | | |
| B. | Kepercayaan terhadap rekomendasi | | | | | |
| 1. | Saya memberikan rekomendasi jasa BPRS Gema Prima Medan kepada orang lain | | | | | |
| 2. | Saya akan mempromosikan jasa BPRS Gema Prima Medan | | | | | |
| 3. | Saya mendapatkan informasi bahwa BPRS Gema Prima Medan ini merupakan pilihan yang tepat dalam perusahaan jasa simpan pinjam | | | | | |
| C. | Keluhan Terhadap Rekomendasi | | | | | |
| 1. | Saya pernah mendapatkan rekomendasi yang buruk tentang BPRS Gema Prima Medan dari orang lain | | | | | |
| 2. | Keluhan pelanggan lain tentang BPRS Gema Prima Medan tidak mempengaruhi saya dalam memilih perusahaan ini | | | | | |
| 3. | Saya tidak pernah merekomendasikan hal-hal negative BPRS Gema Prima Medan ini. | | | | | |

2. Citra Perusahaan

| No | PERNYATAAN | PENILAIAN | | | | |
|----|---|-----------|----|----|---|----|
| | A. Dukungan Masyarakat Terhadap keberadaan Perusahaan | STS | TS | RR | S | SS |
| 1. | Saya mengetahui dan mendukung segala aktivitas yang berada di BPRS Gema Prima Medan | | | | | |
| B. | Hubungan sosial yang baik antara perusahaan dengan masyarakat | | | | | |
| 1. | BPRS Gema Prima Medan adalah perusahaan jasa yang memiliki kualitas yang baik | | | | | |
| 2. | Menurut saya citra perusahaan BPRS Gema Prima Medan paling baik dibandingkan perusahaan sejenis lainnya | | | | | |
| 3. | BPRS Gema Prima Medan selalu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara berkomunikasi langsung kepada pelanggan | | | | | |
| 4. | BPRS Gema Prima Medan layak mendapatkan kepercayaan dari saya sebagai pelanggan | | | | | |
| C. | Toleransi perusahaan terhadap masyarakat dalam pelaksanaan aktifitas | | | | | |
| 1. | BPRS Gema Prima Medan selalu mengadakan acara khusus setiap tahun dan melibatkan pelanggan sebagai bentuk apresiasi | | | | | |
| 2. | BPRS Gema Prima Medan selalu memberikan ganti rugi apabila terdapat sesuatu yang tidak diinginkan pelanggan | | | | | |
| D. | Pelaksanaan aktivitas perusahaan tidak menganggu warga | | | | | |
| 1. | Pelaksanaan aktivitas BPRS Gema Prima Medan tidak pernah menganggung pelanggan saat di lokasi | | | | | |

3. Kepercayaan

| No | Pernyataan | Penilaian | | | | |
|----|--|-----------|----|----|---|----|
| A. | Dapat memenuhi janji janjinya | STS | TS | RR | S | SS |
| 1. | BPRS Gema Prima Medan memberikan jaminan terkait keamaanan dan kerahasiaan para pelanggan | | | | | |
| 2. | BPRS Gema Prima Medan memberikan kompensasi tau ganti rugi apabila terdapat sesuatu yang tidak di harapkan | | | | | |
| 3. | Saya percaya BPRS Gema Prima Medan yang dapat memenuhi janji janjinya | | | | | |
| B. | Transaksi dapat di percaya | | | | | |
| 1. | Saya percaya bahwa transaksi di BPRS Gema Prima Medan dapat dipercaya | | | | | |
| 2. | Saya percaya menggunakan jasa BPRS Gema Prima Medan sesuai dengan harapan saya | | | | | |
| C. | Informasi yang di tawarkan jujur | | | | | |
| 1. | Saya merasa bahwa informasi yang diberikan BPRS Gema Prima Medan jujur dan transparan | | | | | |
| 2. | Saya percaya bahwa BPRS Gema Prima Medan tidak akan berbuat curang/ menipu pelanggan | | | | | |
| 3. | Saya percaya bahwa BPRS Gema Prima Medan dapat memberikan layanan yang baik | | | | | |
| 4. | Saya percaya pihak BPRS Gema Prima Medan selalu mengutamakan keterusterangan dalam menawarkan jasanya | | | | | |

4. Keputusan Pembelian

| No | PERNYATAAN | PENILAIAN | | | | |
|----|---|-----------|----|----|---|----|
| A. | Pilihan Produk | STS | TR | RR | S | SS |
| 1. | Saya memilih jasa BPRS Gema Prima Medan sesuai dengan kebutuhan saya | | | | | |
| 2. | Saya memilih jasa BPRS Gema Prima Medan karena percaya dengan perusahaan tersebut | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 3. | Saya merasa puas setelah melakukan pembelian jasa di BPRS Gema Prima Medan | | | | | |
| B. | Pilihan merek | | | | | |
| 1. | Saya memilih jasa di BPRS Gema Prima Medan setelah membandingkan dengan perusahaan sejenis | | | | | |
| 2. | Sebelum saya memilih jasa BPRS Gema Prima Medan saya mencari informasi terlebih dahulu | | | | | |
| 3. | Memilih jasa perusahaan karena keluarga, Teman dan Lingkungan sekitar banyak yang memilih BPRS Gema Prima Medan | | | | | |
| C. | Pilihan Penjual | | | | | |
| 1. | Saya memilih jasa BPRS Gema Prima Medan karena merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan | | | | | |
| 2. | Memilih jasa di BPRS Gema Prima Medan karena perusahaan memiliki pengalaman yang baik | | | | | |
| 3. | Membeli jasa di BPRS Gema Prima Medan karena pelayanan yang baik di bandingkan perusahaan jasa lainnya | | | | | |
| D. | Waktu Pembelian | | | | | |
| 1. | Saya memilih jasa BPRS Gema Prima Medan hanya dalam waktu-waktu tertentu | | | | | |

Lampiran 2**JAWABAN NASABAH TERKAIT DENGAN WORD OF MOUTH (VARIABEL X1)**

| No | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.0 | X1.10 | TOTAL |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 39 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 48 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 47 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 41 |
| 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 34 |
| 22 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 46 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 37 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 31 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 43 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 40 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 34 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 32 |
| 35 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 37 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 38 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 40 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 38 |
| 41 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 42 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 48 |

JAWABAN NASABAH TERKAIT DENGAN CITRA PERUSAHAAN (VARIABEL X1)

| No | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.10 | TOTAL |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 49 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 40 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 48 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 13 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 19 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 48 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 49 |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 49 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 35 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 41 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 48 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 41 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 44 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 47 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 37 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 48 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 43 |

JAWABAN NASABAH TERKAIT DENGAN KEPERCAYAAN (X3)

| No | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 | X3.7 | X3.8 | X3.9 | X3.10 | TOTAL |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 33 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 42 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 9 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 37 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 38 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 45 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 24 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 18 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 35 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 36 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 45 |
| 24 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 31 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 46 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 39 |
| 27 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 37 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 38 |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 33 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 43 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 35 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 34 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 42 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 32 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 38 |
| 40 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 27 |
| 41 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 30 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 |
| 44 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 37 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 39 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 47 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 39 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 40 |

**JAWABAN NASABAH TERKAIT DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
JASA (VARIABEL (Y))**

| No | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 | TOTAL |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 38 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 39 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 38 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 18 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 43 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 38 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 42 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 30 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 31 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 35 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 44 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 38 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 41 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 35 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 44 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 40 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 45 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 29 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 37 |
| 47 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 38 |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 42 |