

ABSTRAK

Meilatun Musyarrofah, 2023, *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Dosen Pembimbing: Reza Mubarak, M.Si.

Kata kunci: *Word of Mouth*, Reputasi, Keputusan Nasabah Menabung

Bank syariah di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini terbukti berdasarkan data Badan Pusat Statistik jumlah kantor bank syariah mengalami peningkatan. Dengan demikian, persaingan antar bank semakin ketat dan kompetitif, sehingga salah satu cara yang ditempuh dengan meningkatkan penghimpunan dana yang berasal dari masyarakat berupa tabungan melalui kegiatan pemasaran. Kegiatan pemasaran dapat dilakukan dengan berbagai macam *tools* seperti brosur, pamflet, iklan. Namun terdapat media komunikasi lain yang sangat efektif yaitu *word of mouth*, karena Informasi yang disampaikan teman atau orang tua mempunyai tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dibandingkan iklan, brosur ataupun pamflet. Selain itu, kegiatan pemasaran akan semakin berhasil jika perusahaan memiliki reputasi yang baik, karena akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam hal penjualan produk dan jasa mereka. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui apakah *word of mouth* dan reputasi dapat mempengaruhi keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *word of mouth* dan reputasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 22.000. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden (nasabah yang memiliki tabungan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan) yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan metode *sampling aksidental*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, *pertama* terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara *word of mouth* terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t, mempunyai nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,038 > t_{tabel} 1,98447$. *Kedua* terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara reputasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t, mempunyai nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,864 > t_{tabel} 1,98447$. *Ketiga* *word of mouth* dan reputasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F, mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 59,770 > F_{tabel} 3,09$.