



**Penulis :**  
**Septriyani Putri**

Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PENGARUH *PURCHASE INTENTION, WORD-OF-MOUTH, PRICE SENSIVITY, COMPLAINING BEHAVIOR* LOYALITAS NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK BANK SYARIAH PADA MAHASISWA FEBI UIN FAS BENGKULU**



**EDITOR :**  
**Eka Sri Wahyuni, S.E.,MM**  
**Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.Si**

**PENGARUH *PURCHASE INTENTION, WORD-OF-MOUTH, PRICE SENSIVITY, COMPLAINING BEHAVIOR* LOYALITAS NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN PRODUK BANK SYARIAH PADA  
MAHASISWA FEBI UIN FAS BENGKULU**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU  
TAHUN 2024M/1445H**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinflashengkulu.ac.id](http://www.uinflashengkulu.ac.id)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Purchase Intention, Word-Of-Mouth, Price Sensivity, Complaining Behavior Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah Pada Mahasiswa Febi Uin Fas Bengkulu”** yang disusun oleh :

Nama : **Septri Yani Putri**

Nim : **2011140148**

Prodi : **Perbankan Syariah**


Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan arahan tim Pembimbing. Oleh karena itu, tugas akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Bengkulu, 2024 M  
1446 H

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Eka Sri Wahyuni, S.E., MM**

  
**Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.S.i**

**NIP. 197705092008012014**

**NIP.: 19910417202012101**

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

  
**Yenti Sumarni, M.M**

**NIP. 197904162007012020**





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul "Pengaruh Purchase Intention, Word-Of-Mouth, Price Sensivity, Complaining Behavior, Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah Pada Mahasiswa Febi Uin Fas Bengkulu"

yang disusun oleh :

Nama : Septri Yani Putri

Nim : 2011140148

Prodi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 20 september 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 2024 M

1446H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Sekretaris

Prof. Andang Sunarto, Ph.D

NIP. 197611242006041002

Penguji I

Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.S.i

NIP. 19910417202012101

Penguji II

Prof. Andang Sunarto, Ph.D

NIP. 197611242006041002

Nonic Afrianty, M.E

NIP. 199304242018012002

Mengetahui

Dekan

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007





## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Tugas Akhir Dengan Judul " Pengaruh Purchase Intention, Word-Of- Mounth, Price Sensivity, Complaining Behavior Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah Pada Mahasiswa Febi Uin Fas Bengkulu " Adalah Asli Dan Belum Pernah Di Ajukan Untuk Mendapatkan Gelar Akademik, Baik Di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Maupun Di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Tugas Akhir Ini Murni Gagasan, Pemikiran Serta Rumusan Saya Sendiri Tanpa Adabantuan Dari Tim Pembimbing.
3. Di Dalam Tugas Akhir Ini Tidak Terdapat Hasil Karya Atau Pendapat Yang Telah Ditulis Atau Dipublikasikan Orang Lain, Kecuali Kutipan Secara Tertulis Dengan Jelas Dan Dicantumkan Sebagai Acuan Di Dalam Naskah Dengan Disebutkan Nama Pengarangnya Dan Dicantumkan Padadaftar Pustaka.

Pernyataan Ini Saya Buat Dengan Sesungguhnya, Dan Apabiladi Kemudian Hari Terdapat Penyimpangan Dan Ketidakbenaran Pernyataan Ini, Saya Bersedia Menerima Sanksi Akademik Berupa Pencabutan Gelar Sarjana, Serta Sanksi Lainnya Sesuai Dengan Norma Dan Ketentuan Yang Berlaku.

Bengkulu, 2024

Yang membuat pernyataan



*Septi*  
Septri yani putri  
2011140148

## ABSTRAK

Pengaruh *Purchase Intention, Word-Of- Mounth, Price Sensivity, Complaining Behavior* Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah Pada Mahasiswa Febi Uin Fas Bengkulu  
Oleh: Septriyani Putri

Tujuan penelitian ini adalah untuk menegetahui pengaruh *Purchase intention, Word-of-mounth, Price sensivity, and Complaining behavior* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Metode analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda. Sedangkan sampel yang diambil sebesar 80 responden yang pengambilan responden secara kebetulan . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) *Purchase intention* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, hal ini dilihat dari nilai signifikansi sebesar  $0,048 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Untuk tingkat signifikansi  $0,048 < 0,05$  sehingga diterima, 2) *Word-of-mounth* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, hal ini dilihat nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, 3) *Price sensivity* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, hal ini dilihat dari nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, 4) *Complaining behavior* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, hal ini dilihat dari Nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima 5) *Purchase intention, Word-of-mounth, Price sensivity, and Complaining behavior* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dilihat bahwa F hitung sebesar 28.208 dengan tingkat signifikansi 0,002

Kata Kunci: *Purchase Intention, Word-Of- Mounth, Price Sensivity, Complaining Behavior*, Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

The Influence Of *Purchase Intention, Word-Of-Mount, Price Sensitivity, Complaining Behavior* On Customer Loyalty In Using Islamic Banking Products On Febi Uin Fas Bengkulu Student  
By: Septriyani Putri

The aim of this research is to determine the influence of Purchase Intention, Word-of-Mount, Price Sensitivity, and Complaining Behavior on Sharia Bank Customer Loyalty. This research uses quantitative methods. The analytical method used in this research is the multiple regression analysis method. Meanwhile, the sample taken was 80 respondents who were determined using special criteria. The results of this research show that 1) Purchase intention has a positive effect on consumer loyalty, this can be seen from the significance value of  $0.048 < 0.05$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. For a significance level of  $0.048 < 0.05$  until it is accepted, 2) Word-of-mouth has a positive effect on consumer loyalty, this can be seen as a significance value of  $0.001 < 0.05$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, 3) Price sensitivity has a positive effect on loyalty customers, this can be seen from the significance value of  $0.002 < 0.05$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, 4) Complaining behavior has a positive effect on customer loyalty, this can be seen from the significance value of  $0.003 < 0.05$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted 5) Purchase intention, Word-of-mouth, Price sensitivity, and Complaining behavior have a positive effect on customer loyalty, it can be seen that the calculated F is 28.208 with a significance level of 0.002

Keywords: *Purchase Intention, Word-Of-Mounth, Price Sensivity, Complaining Behavior, Customer Loyalty*

## **MOTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

Al Baqarah (2) : (286).

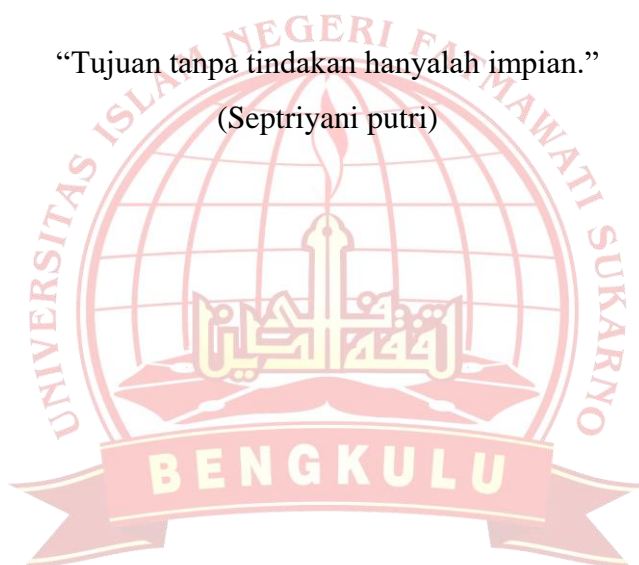
“ Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras.

Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.

Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

“Tujuan tanpa tindakan hanyalah impian.”

(Septriyani putri)





## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada ayahanda Ajrun.A S.Pd. Dan ibunda tercinta Nur yani skripsi ini adalah persembahan kecil saya, semua karna ayah dan ibu sehingga anakmu bisa mendapatkan gelar S.E ini. Terima kasih atas semua cinta dan kasih yang telah kalian berikan dan doa yang slalu dipanjatkan dalam shalat. Semoga Allah SWT membalas setiap keringat yang kalian korbakan yang tak terukur oleh apapun nilainya. Terimakasih ayah dan ibu tercinta.
2. Teruntuk abang , donga dan adikku yang selalu memberikan dukungan dan doanya atas kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Terima kasih untuk semua keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan doanya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing yang terhormat Eka sri wahyuni, S.E., MM dan Rahmat putra ahmad hasibuan,M.Si yang dengan ikhlas membimbing dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih sedalam- dalamnya.
5. Kepada seluruh dosen UINFAS yang selalu memberikan dukungan, ilmu, motivasi sampai skripsi ini selesai.

6. Teman-teman seperjuangan terkhusus perbankan syariah 8E yang selalu kompak dan memberikan semangat motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teruntuk sri riski,kaka sulistia,sinta purnama sari,Amelia agustina dan yhessa mei liensi Orang terdekat yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini
8. Kepada almamaterku UINFAS Bengkulu,dan seluruh nama yang tertera diatas saya ucapkan terima kasih dan semoga allah selalu memberikan kebahagiaan yang tiada tara





## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami tujukan kepada Allah SWT atas segala anugerah-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan penelitian dengan judul "Pengaruh Pengaruh Purchase Intention, Word-Of-Mouth, Price Sensivity, Complaining Behavior Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah Pada Mahasiswa Febi Uin Fas Bengkulu" Doa shalawat dan salam kami sampaikan untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang dengan gigih menyampaikan ajaran Islam, membimbing umat menuju kebenaran di dunia dan akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dengan tujuan memfasilitasi pencarian, pengembangan, dan pembuktian data. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang pada perolehan pengetahuan baru, membantu pemahaman, dan mengantisipasi masalah, serta memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dari Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Selama proses penyusunan skripsi, penulis merasa berterima kasih atas bantuan yang diterima dari berbagai pihak:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi M, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

4. Eka Sri Wahyuni, SE, MM. selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.Si, selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan anggota tim administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu telah memberikan pelayanan yang sangat baik.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini Penulis mengakui adanya kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini dari berbagai aspek.

Belngkulu, 2024M  
Penulis,

Septriyani Putri  
2011140148



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ivi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PEMSEBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang.....	11
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Penelitian Terdahulu .....	13
F. Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR</b>	
1. Kajian Teori .....	19
A. Loyalitas Nasabah .....	19
B. Purchase Intention .....	25
C. Word-Of-Mounth .....	26
D. Price Sensivity .....	29

E. Complaining Behavior .....	43
1. Kerangka Berpikir .....	30
2. Hipotesis Peneliti.....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	34
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
1. Populasi .....	34
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	37
1. Sumber Data .....	37
2. Teknik Pengumpulan Data .....	37
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	39
F. Teknik Analisa Data.....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Objek Penelitian .....	51
1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam ..	51
2. Visi, Misi, Dan Tujuan .....	55
B. Hasil Penelitian .....	56
C. Pembahasan.....	73

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	81

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Skala Likert .....	38
Tabel 3.2 : Penjelasan Operasional Variabel Penelitian .....	41
Tabel 4.1 : Skor angket <i>Purchase intention</i> .....	57
Tabel 4.2 : Skor angket <i>Word-of-mounth</i> .....	57
Tabel 4.3 : Skor angket <i>Price sensivity</i> .....	58
Tabel 4.4 : Skor angket <i>Complaining behavior</i> .....	58
Tabel 4.5 : Skor angket Loyalitas Nasabah.....	59
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reabilitas.....	62
Tabel 4.8 : Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.9 : Hasil Uji Linearitas Data .....	65
Tabel 4.10 : Hasil Uji Homogenitas.....	88
Tabel 4.11 : Hasil Uji Simultan (F).....	69
Tabel 4.12 : Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.13: Hasil Uji R-Square ( $R^2$ ) .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 4 : Surat Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan I Dan II
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Kelengkapan SKPI
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian

