



Penulis :
Tina Lindriani

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

**PENGARUH MOTIVASI DIRI DAN PENERIMAAN INFORMASI WOM
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN JUNIOR DI
BSI KCP PANORAMA**



Editor :
Dr. Desi Isnaini, M.A
Dr. Kustin Hartini, M.M

**PENGARUH MOTIVASI DIRI DAN PENERIMAAN
INFORMASI WOM TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PRODUK TABUNGAN JUNIOR DI BSI KCP PANORAMA
(SKRIPSI)**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi

OLEH:

TINA LINDRIANI

2223140023

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

BENGKULU

2026 M/1448 H

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Pengaruh Motivasi Diri Dan Penerimaan Informasi Wom Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Junior di BSI KCP Panorama", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan 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 saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 7 Juli 2026M

22 Muharam 1448H

Mahasiswi yang menyatakan



Tina Lindriani
2223140023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Pengaruh Motivasi Diri dan Penerimaan Informasi WOM Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Junior di BSI KCP Panorama" yang disusun oleh :

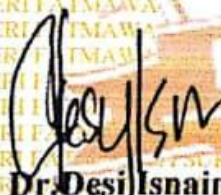
Nama : Tina Lindriani
NIM : 2223140023
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 11 Juni 2026M
25 Dzulhijjah 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Desi Isnaini, M.A

NIP.197412022006042001

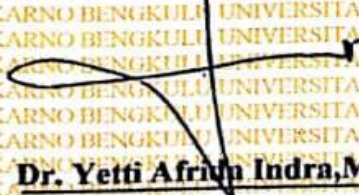

Dr. Kustin Hartini, M.M

NIP.198103022023212021

Mengetahui

Koordinator program studi Perbankan

Syariah


Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak

NIP.197904162007012020

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pengar 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 Motivasi Diri dan Penerimaan Informasi WOM Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Junior di BSI KCP Panorama" yang disusun oleh:

Nama : Tina Lindriani

NIM : 2223140023

Program Studi : 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 : Kamis

Tanggal : 18 Juni 2026

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

Bengkulu, 30 Juni 2026 M

15 Muharram 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Idwal B. MA

Dr. Kustin Hartini M.M

NIP. 198307092009121005

NIP. 198103022023212021

Penguji 1

Penguji 2

Dr. Idwal B. MA

Dr. Debby Arisandi, MBA

NIP. 198307092009121005

NIP. 198609192019032012

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. H. Suwarjin, M.A

NIP. 196904021999031004

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi diri dan penerimaan informasi *Word of Mouth* (WOM) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Junior di BSI KCP Panorama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 70 responden yang merupakan nasabah Tabungan Junior. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 32. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $4,436 > t$ tabel $1,667$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Penerimaan informasi WOM juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $5,991 > t$ tabel $1,667$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Secara simultan, motivasi diri dan penerimaan informasi WOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung $18,964 > F$ tabel $3,11$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,561$ menunjukkan bahwa $56,1\%$ kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

Kata Kunci: Motivasi Diri, Penerimaan Informasi (WOM), Kepuasan Nasabah, Tabungan Junior BSI

BENGKULU

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of self-motivation and acceptance of Word of Mouth (WOM) information on customer satisfaction of Junior Savings at BSI KCP Panorama. This study uses a quantitative approach with a sample of 70 respondents who are Junior Savings customers. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression methods with the help of SPSS version 32. The results showed that self-motivation has a positive and significant effect on customer satisfaction with a calculated t value of $4.436 > t$ table 1.667 and a significance of $0.001 < 0.05$. Receiving WOM information also has a positive and significant effect on customer satisfaction with a calculated t value of $5.991 > t$ table 1.667 and a significance of $0.001 < 0.05$. Simultaneously, self-motivation and acceptance of WOM information have a positive and significant effect on customer satisfaction with a calculated F value of $18.964 > F$ table 3.11 and a significance of $0.001 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) of 0.561 indicates that 56.1% of customer satisfaction can be explained by these two variables.

Keywords: Self-Motivation, Word of Mouth (WOM), Customer Satisfaction, BSI Junior Savings



MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap.
(Q.S. Al- Insyirah: 6-8)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil`alamin, segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasaan ini akan kupersembahkan kepada orang-orang yang kusayangi dan berarti dalam hidupku:

1. Cinta pertama dan pintu surgaku, Ayahku Sadikin & Ibuku Mawarni, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan ananda sampai di titik ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkan dan mendidikku sampai mendapat gelar sarjanaku. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dengan keputusanku sendiri. Hiduplah lebih lama.
2. Kepada kakak saya Bobi Ardianto, terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

3. Adikku tercinta, Suci Ramadani. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat dan doa yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku
4. Ibu Dr. Desi Isnaini, M.A dan Ibu Dr. Kustin Hartini, M.M selaku Dosen Pembimbing yang bukan hanya membimbing secara akademik, tetapi juga menjadi pengarah, penyemangat, dan motivator yang luar biasa. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang Ibu berikan selama proses penulisan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan dukungan Ibu yang tulus, mungkin skripsi ini belum bisa selesai. Setiap nasihat dan motivasi dari Ibu selalu menjadi penyemangat saat penulis merasa lelah. Terima kasih telah mempermudah setiap proses, selalu membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Ibu bukan hanya membimbing dengan ilmu, tetapi juga dengan hati. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, serta balasan terbaik untuk setiap kebaikan yang Ibu berikan amin.
5. Sahabatku di tanah rantau yang telah menjadi tempat berbagi cerita, senantiasa menemani, membantu dan saling memberi dukungan selama 4 tahun ini hingga peneliti bisa sampai pada titik ini, terima kasih telah menjadi saudara di tanah rantau walaupun tak sedarah

6. Dan terakhir, untuk diriku sendiri Tina Lindriani S.E. Terima kasih karena tidak menyerah, bahkan ketika semuanya terasa terlalu berat untuk dijalani. Tidak semua orang tahu seberapa keras kamu berjuang, seberapa sering kamu harus tersenyum dilatas luka yang tidak terlihat. Kamu melewati hari-hari dengan beban yang tidak ringan lelah yang bukan hanya fisik, tetapi juga batin yang perlahan terkikis. Ada malam-malam panjang yang diisi dengan tangis yang harus kamu sembunyikan, ada rasa takut dan cemas yang datang tanpa permisi. Kamu pernah ingin berhenti, ingin menyerah, ingin hilang sejenak dari semua ini. Tapi kamu tetap bertahan. Dan hari ini, kamu sampai di sini Menyelesaikan sesuatu yang dulu terasa mustahil. Terima kasih karena tetap memilih hidup, tetap memilih berjuang, aku bangga padamu, lebih dari yang bisa di jelaskan oleh kata-kata.



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi Diri dan Penerimaan Informasi (WOM) Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Junior di BSI KCP Panorama”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah tentang kurangnya pemahaman masyarakat khususnya masyarakat petani dengan keuangan syariah dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Serjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Khairuddin, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami membina ilmu di UINFAS Bengkulu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, MA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Binis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada kami

selama masa perkuliahan.

3. Dr. Desi Isnaini, M.A Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
4. Dr. Kustin Hartini, M.M Selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis kedepannya.

Bengkulu, 11 Juni 2026

Penulis,

Tina Lindriani
NIM.2223140023



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR ..	17
A. Kajian Teori	17
1. Kepuasan Nasabah.....	17
2. Motivasi Diri.....	22
3. Penerimaan Informasi (WOM).....	25
B. Kerangka Berfikir Penelitian	28
C. Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Pendekatan Penelitian	30
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
E. Variabel dan Definisi Operasional	35
F. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Uji Kualitas Data	47
B. Uji Asumsi Data	50
C. Uji Asumsi Klasik	53
D. Uji Hipotesis	54
E. Uji Determinasi (R^2)	60
F. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Linieritas.....	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Homogenitas.....	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	60
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Validasi Tugas Akhir.....	74
Lampiran 2 Daftar Hadir dan Catatan Perbaikan Seminar	76
Lampiran 3 Surat Penunjuk Pembimbing	78
Lampiran 4 Surat izin Permohonan Penelitian	79
Lampiran 5 Surat Keterangan selesai penelitian.....	80
Lampiran 6 Lembar Bimbingan.....	83
Lampiran 7 Lembar Penilaian.....	87
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 9 Tabulasi Jawaban Responden.....	96
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas	106
Lampiran 11 Hasil Uji Realibilitas	109
Lampiran 12 Hasil Uji Normalitas.....	109
Lampiran 13 Hasil Uji Linearitas.....	110
Lampiran 14 Hasil Uji Homogenitas	110
Lampiran 15 Hasil Uji Multikolinearitas	111
Lampiran 16 Hasil Uji Parsial T	111
Lampiran 17 Hasil Uji Simultan F	111
Lampiran 18 Hasil Determinasi R ²	111
Lampiran 19 Dokumentasi.....	112
Lampiran 20 Surat Keterangan Lulus Plagiarisme	113