

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DAN *WORD OF MOUTH* (WOM)
TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DI BANK BJB SYARIAH KC
CIREBON**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh :

Risca Rahmadhani

2108203034

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATICIREBON
2025/1447 H**

ABSTRAK

RISCA RAHMADHANI, NIM 2108203034, “PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN”

Reputasi perusahaan dalam industri perbankan syariah merupakan aspek penting yang dipengaruhi oleh *service excellence* dan komunikasi nasabah (*word of mouth*). Penurunan jumlah nasabah di Bank BJB Syariah KC Cirebon pada tahun 2023 menjadi tantangan dalam mempertahankan reputasi perusahaan, meskipun bank telah meraih sejumlah penghargaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *service excellence* dan *word of mouth* terhadap reputasi perusahaan, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel sebanyak 98 responden ditentukan melalui rumus Slovin, dengan teknik pengambilan *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis menggunakan software SmartPLS versi 4.0 serta uji regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Service Excellence* berpengaruh signifikan terhadap Reputasi Perusahaan dengan nilai P-Value 0,000 ($< 0,05$). Sebaliknya, variabel *Word of Mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap Reputasi Perusahaan karena memiliki nilai *probability* sebesar 0,541 ($> 0,05$). Namun, secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap Reputasi Perusahaan dengan nilai F hitung sebesar 7,470 dan P-Value 0,000 ($< 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan *service excellence* dan pengelolaan WOM secara positif dapat memperkuat reputasi bank di mata masyarakat.

Kata Kunci: *Service Excellence*, *Word of Mouth*, dan Reputasi Perusahaan.

ABSTRACT

RISCA RAHMADHANI, NIM 2108203034 “THE EFFECT OF SERVICE EXCELLENCE AND WORD OF MOUTH ON COMPANY REPUTATION”

Company reputation in the Islamic banking industry is an important aspect influenced by service excellence and customer communication (word of mouth). The decline in the number of customers at Bank BJB Syariah KC Cirebon in 2023 is a challenge in maintaining the company's reputation, even though the bank has won a number of awards. This study aims to determine how service excellence and word of mouth affect the company's reputation, both partially and simultaneously.

This study uses a quantitative method with a survey approach. A sample of 98 respondents was determined using the Slovin formula, with a random sampling technique. Data collection was carried out through questionnaires, and analysis using SmartPLS software version 4.0 and multiple regression tests.

The results of the study show that the Service Excellence variable has a significant effect on Company Reputation with a P-Value of 0.000 (<0.05). Conversely, the Word of Mouth variable does not have a significant effect on Company Reputation because it has a probability value of 0.541 (>0.05). However, simultaneously, both variables have a significant influence on Corporate Reputation with a calculated F value of 7.470 and a P-Value of 0.000 (<0.05). This finding indicates that increasing service excellence and WOM management can positively strengthen the bank's reputation in the eyes of the public.

Keywords: Service Excellence, Word of Mouth, and Corporate Reputation.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ملخص

"تأثير التميز في الخدمة والتسويق الشفهي على سمعة الشركة" 2108203034, ريسكا الرحماني، نيم

في BJB Syariah KC Cirebon العملاء (التواصل الشفهي). ويمثل انخفاض عدد العملاء في بنك عام 2023 تحديًا في الحفاظ على سمعة الشركة، على الرغم من فوز البنك بعدد من الجوائز. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية تأثير تميز الخدمة والتواصل الشفهي على سمعة الشركة، جزئيًا ومتزامنًا.

Slovin ، تستخدم هذه الدراسة منهجًا كميًا مع نهج المسح. تم تحديد عينة من 98 مشاركًا باستخدام صيغة مع أسلوب أخذ العينات العشوائية. تم جمع البيانات من خلال الاستبيانات والتحليل باستخدام برنامج الإصدار 4.0 واختبارات الانحدار المتعدد SmartPLS.

تساوي $P > 0.000$ تظهر نتائج الدراسة أن متغير تميز الخدمة له تأثير كبير على سمعة الشركة بقيمة $(0.05 >)$. على العكس من ذلك، ليس لمتغير الكلام الشفهي تأثير كبير على سمعة الشركة، إذ تبلغ قيمته الاحتمالية 0.541 $(0.05 <)$. ومع ذلك، في الوقت نفسه، لكلا المتغيرين تأثير كبير على سمعة الشركة، $(0.05 >)$. تشير هذه النتيجة إلى أن تعزيز تميز $P > 0.000$ المحسوبة 7.470، وقيمة F حيث تبلغ قيمة الخدمة وإدارة الكلام الشفهي يمكن أن يعززا سمعة البنك لدى الجمهور.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DAN WORD OF MOUTH TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DI BANK BJB SYARIAH KC CIREBON

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

Risca Rahmadhani

NIM : 2108203034

Pembimbing

Pembimbing I



Nining Wahyuningsih, S.E,M.M.

NIP. 197309302007102001

Pembimbing II



Dr. Rita Kusumadewi, MM.

NIP. 198404222011012018.

Mengetahui,

Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Risca Rahmadhani, NIM 2108203034 dengan judul **"PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DAN WORD OF MOUTH TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DI BANK BJB SYARIAH KC CIREBON"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui

Pembimbing I



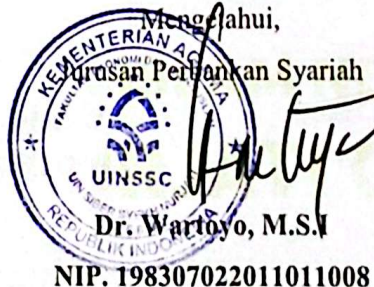
Nining Wahyuningsih, S.E, M.M.
NIP. 197309302007102001

Pembimbing II



Dr. Rita Kusumadewi, MM.
NIP. 198404222011012018.

Mengesahui,
Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.S.I
NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Excellence* dan *Word Of Mouth* terhadap Reputasi Perusahaan di Bank BJB Syariah KC Cirebon” Oleh Risca Rahmadhani, NIM: 2108203034, telah diajukan dalam sidang munaqosyah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 12 Juni 2025

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

SIDANG MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

Dr. Warsono, M.Si
NIP. 198307022011011008

Penguji I


Drs.H. Robanni, M.M,M.Ag
NIP. 196103141984121001

Sekretaris Sidang

Nining Wahyuningsih, MM
NIP. 197309302007102001

Penguji II


Nur Eka Setiowati, S.Pd.,
NIP. 19810308200642000

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RISCA RAHMADHANI

NIM : 2108203034

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 19 November 2023

Alamat : Sunan Gunung Jati, Ds. Pasindangan Gg. Tirta Sari
RT002/003 NO.29 45151

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DAN WORD OF MOUTH TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN DI BANK BJB SYARIAH KC CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri, seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan pernyataan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 4 Juni 2025



RISCA RAHMADHANI

NIM 2108203034

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

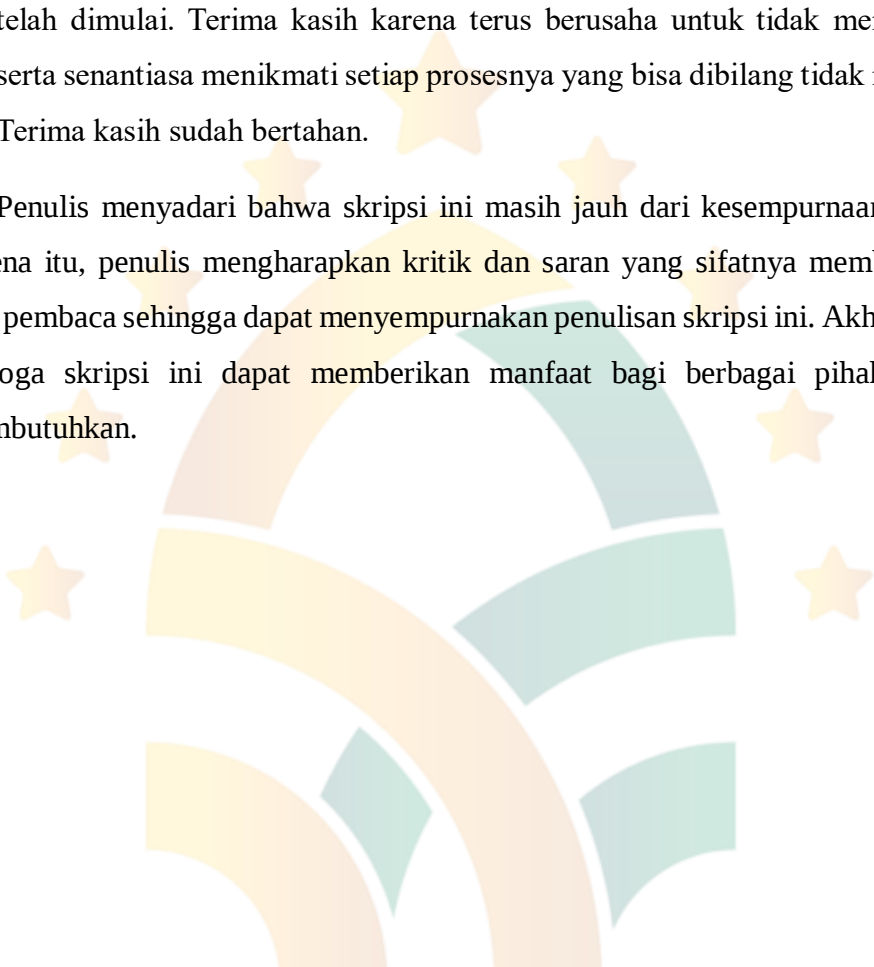
Segala puji bagi Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan nikmat- Nya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Dalam setiap langkah yang saya ambil, Dzat yang Maha Pengasih telah memberikan petunjuk yang tak ternilai harganya, melebihi apa yang saya inginkan dan butuhkan. Dalam pembuatan skripsi ini tentunya banyak sekali pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Bantuan dari keluarga, teman-teman, serta Bapak/ Ibu Dosen yang sangat membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih dan peneliti persembahkan untuk:

1. Ibuku yang amat penulis cintai, Ibu Sri Sulastri yang senantiasa selalu berusaha berperan sebagai ibu sekaligus ayah dalam hidup penulis dan selalu memberikan segala hal yang terbaik untuk anak-anaknya. Selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, nasihat seera doa yang tidak pernah putus demi tercapai semua cita-cita dan keinginan anak-anaknya. Terimakasih telah menjadi ibu yang sangat kuat bertahan demi anak-anaknya, terima kasih karena tetap menyayangi anak-anaknya seburuk apapun itu, terima kasih untuk segala-galanya sehingga penulis sudah sampai dititik ini.
2. Teruntuk ayah yang amat penulis banggakan, Ayah Warsidi. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan, meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu senantiasa memberikan yang terbaik. Tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.
3. Teruntuk kedua adikku, Rara Dwi Cahya dan Raysia Maharani Azzahra. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat.

4. Dosen Pembimbing, Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, M.M Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, MM Selaku Pembimbing II dan Selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih banyak atas motivasi, kesabaran dan dukungannya untuk penulis. Terimakasih juga selalu memberikan waktu untuk bimbingan dan selalu memberikan arahan kepada
5. Nenek tercinta dan tersayang, Taskilah yang selalu mendoakan kesuksesan pendidikan penulis hingga penulis berada dititik ini serta selalu memberikan dukungan dan dorongan semangat, mengajarkan untuk tidak mudah lelah, menyerah dan mengingatkan untuk selalu mensyukuri atas semua rahmat dan kebahagiaan yang telah dicapai.
6. Teruntuk keluarga besar Mimi Taskilah dan Almarhum Abah Odi Haryanto, Terima kasih selalu memberikan motivasi dan doa'nya untuk penulis hingga penulis mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama menyelesaikan studi ini.
7. Teruntuk Shafa Kamila Latifa Yasmin, Hanifah Nabilah dan Luvida Loka Rahmat. Sahabat penulis yang selalu menemani, memberi motivasi dan memberikan semangat luar biasa dari penulis awal masuk studi hingga saat ini. Terima kasih sudah menjadi teman sekaligus saudara. Terima kasih sudah selalu jalan beriringan, selalu menjadi garda terdepan agar bisa menyelesaikan skripsi ini dan selalu menjadi tempat suka duka bagi penulis.
8. Teruntuk teman-teman seperjuangan saya Dede Naeni Yustiawati, Nani Maryani, Juju Jumiati yang selalu menjadi penyemangat, tempat berbagi cerita, tawa, dan tangis selama perjalanan ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan doa yang tiada henti.
9. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Ilmi Sudi Nugraha. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis Menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluhan kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

10. Risca Rahmadhani, *Last but no least*, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha untuk tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini. Akhir kata-semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.



UINSSC

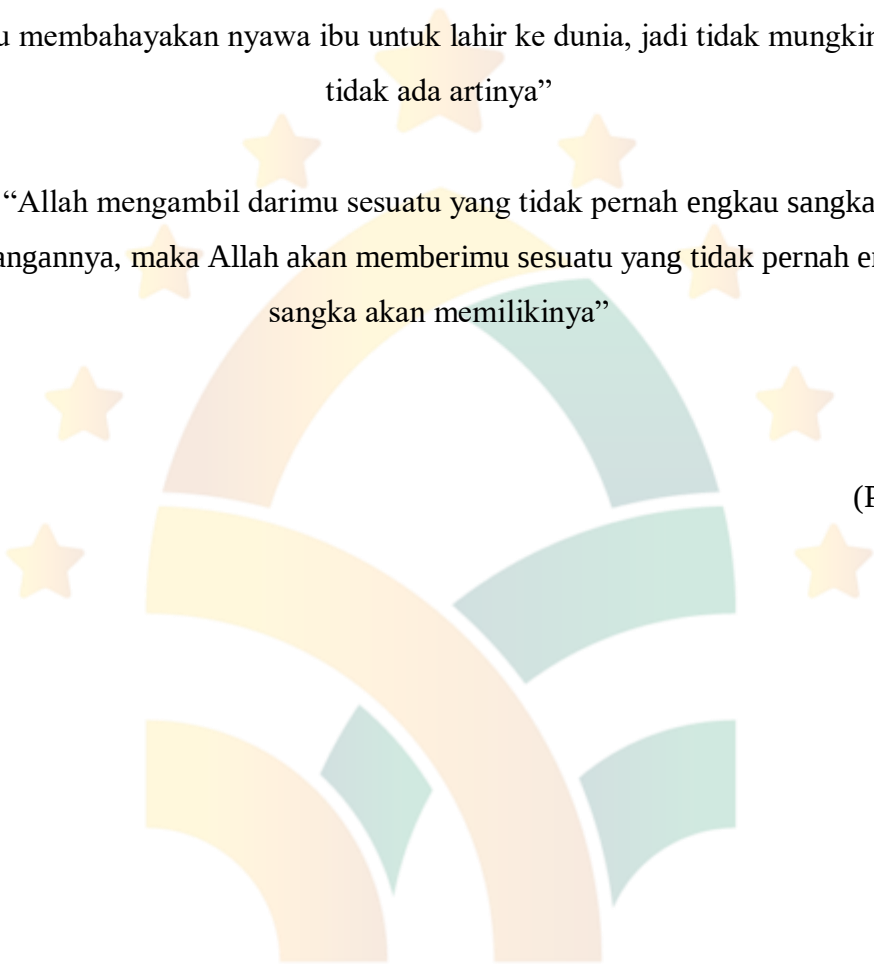
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

“Allah mengambil darimu sesuatu yang tidak pernah engkau sangka kehilangannya, maka Allah akan memberimu sesuatu yang tidak pernah engkau sangka akan memilikinya”

(Penulis)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan kelahiran Cirebon, 19 November 2003. Dengan penuh rasa kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Risca Rahmadhani. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Muhammad Arief dan Ibu Sri Sulastri. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan Beragama Islam yang bertempat tinggal di Jl. Sunan Gunung Jati, Desa Pasindangan RT002/003 No.29 45151 Cirebon Jawa Barat.

Adapun jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN 2 PASINDANGAN Tahun 2009 – 2015
2. MTSN 1 KOTA CIREBON Tahun 2015 – 2018
3. SMK ISLAMIC CENTRE KOTA CIREBON Tahun 2018 – 2021

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang mengambil judul penelitian “Pengaruh Service Excellence dan Word Of Mouth terhadap Reputasi Perusahaan di Bank BJB Syariah KC Cirebon”, di bawah bimbingan Ibu Nining Wahyuningsih, S.E,M.M. dan Dr. Rita Kusumadewi, MM.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Karena berkat rahmat dan Hidayah-Nya, penulis masih diberikan kenikmatan berupa nikmat iman dan sehat. Dan tak lupa pula saya panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, Keluarga, Sahabat, Tabi'in Tabi'at, dan Umatnya sampai akhir hayat.

Ucapan terima kasih tulus penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta atas segala doa, dukungan, kasih sayang, dan semangat yang tiada henti. Berkat ridha dan pengorbanan beliau, penulis mampu melalui berbagai proses hingga skripsi ini terselesaikan. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan perjuangan beliau dengan pahala yang berlipat ganda serta keberkahan di dunia dan akhirat.

Dalam kesempatan ini penulis telah menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Excellence* dan *Word Of Mouth* terhadap Reputasi Perusahaan di Bank BJB Syariah KC Cirebon” Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Strata 1 di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penulisan skripsi ini, penulis tak luput dari berbagai kesalahan, untuk itu penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyajian skripsi masih jauh dari sempurna. Keadaan ini semata-mata keterbatasan kemampuan yang ada pada diri penulis sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama terimakasih kepada orang tua penulis, berkat doa dan dukungannya penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Adapun pihak-pihak yang telah membantu di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

3. Bapak Dr. Layaman, SE. M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, M.M selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
6. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan serta pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Segenap dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, khususnya dosen Perbankan Syariah atas ilmu yang diberikan selama ini, semoga ilmu yang telah di dapatkan penulis dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.
8. Bapak Hambali selaku Pimpinan Cabang, Ibu Riska Arianti selaku Sekretaris, serta seluruh Karyawan Bank BJB Syariah KC Cirebon yang telah turut membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini."
9. Kepada kedua adikku, Rara Dwi Cahya dan Raysia Maharani Azzahra. Terima kasih telah menjadi adik sekaligus teman cerita yang memberikan semangat, doa, dan dorongan moral. Terima kasih sudah lahir dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-Teman yang selalu mendukung dan menyemangati selama masa perkuliahan penulis, Shafa Kamila Latifa Yasmin, Hanifah Nabilah, Serta Luvida Loka Rahmat.
11. Kepada Dede Naeni Yustiawati, Nani Maryani, Juju Jumiati serta Teman-teman Seperjuangan Perbankan Syariah A yang telah memberikan dukungan, semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
12. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki Impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri, Risca. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan

menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri, Risca. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga Langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Demikian yang dapat penulis sampaikan kurang lebihnya mohon maaf dan penulis ucapkan terima kasih. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Cirebon, 4 Juni 2025

Penulis

UINSSC

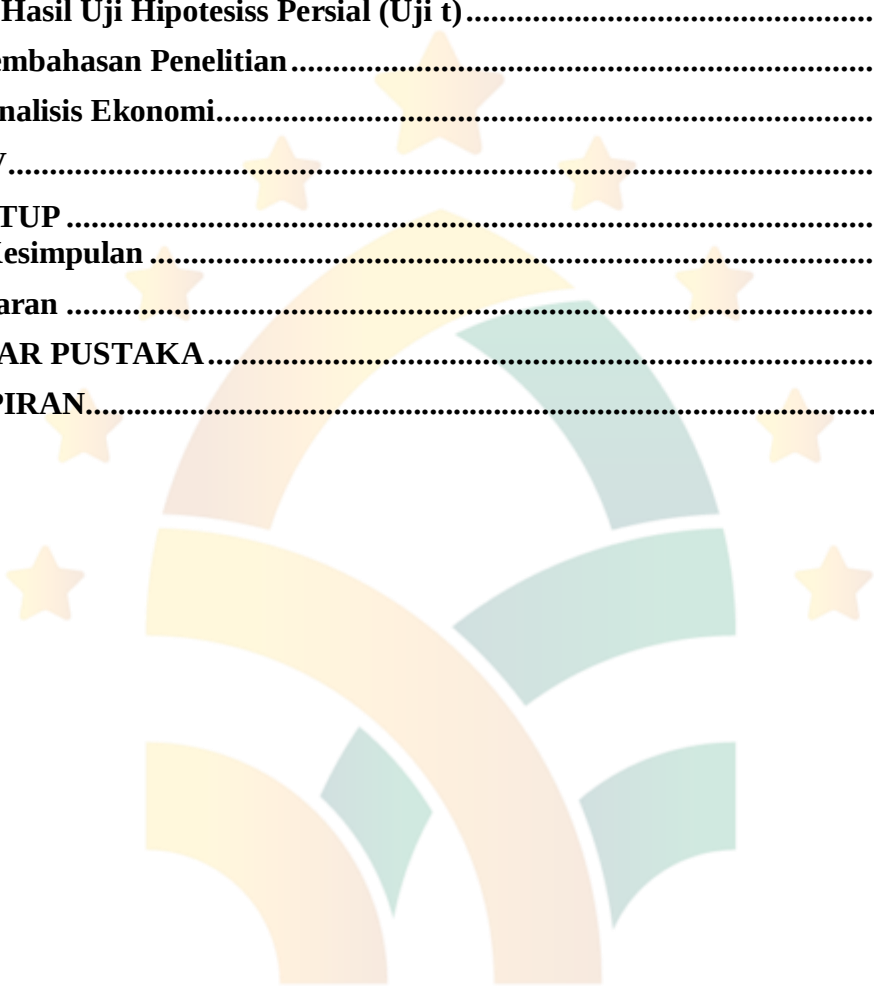
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
ملخص.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO.....	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xxii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	11
LANDASAN TEORI.....	11
<u>A. Definisi Service Excellence</u>	11
B. Dimensi Service Excellence.....	13
C. Indikator Service Excellence.....	16

D. Definisi Word Of Mouth	17
F. Konsep <i>Word Of Mouth</i> dalam Perspektif Islam.....	19
G. Dimensi Word Of Mouth.....	19
H. Indikator <i>Word Of Mouth</i>	22
I. Definisi Reputasi Perusahaan	22
J. Konsep Reputasi Perusahaan dalam Perspektif Islam	23
K. Dimensi Reputasi Perusahaan	24
L. Indikator Reputasi Perusahaan.....	27
M. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	36
N. Pengembangan Hipotesis.....	39
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
A. Jenis dan Pendekatan	41
B. Objek Penelitian/Lokasi Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel.....	42
D. Teknik Sampling.....	43
E. Sumber dan Jenis Data	43
a. Sumber Data	43
b. Jenis Data	44
F. Operasional Variabel	44
G. Teknik Analisis Data	52
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	52
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reabilitas.....	53
2. Analisis Regresi Linear Berganda	54
3. Uji Hipotesis	54
4. Uji Koefisien Determinasi.....	55
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	56
B. Karakteristik Responden Penelitian	66
C. Gambaran Umum Variabel.....	70
D. Pengujian dan Hasil Analisis Data	78
1. Hasil Uji Instrumen Data.....	78

2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi	84
4. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	84
E Pembahasan Penelitian	86
F. Analisis Ekonomi.....	92
BAB V	95
PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	103



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Kategori The Best Bank Service Excellence Tahun 2024-2024</i>	3
Tabel 1. 2 Data Jumlah Nasabah Bank BJB Syariah 2021-2023	5
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Kuesioner.	44
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	67
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Nasabah	68
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman Layanan Nasabah.....	68
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Mengetahui Bank BJB Syariah....	69
Tabel 4. 6 Data variabel <i>Service Excellence</i>	70
Tabel 4. 7 Data variabel <i>Word Of Mouth</i>	72
Tabel 4. 8 Data variabel Reputasi Perusahaan	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	79
Tabel 4. 10 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	81
Tabel 4. 11 Uji Validitas Diskriminan	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji Realibilitas	82
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linear Berganda	83
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Koefisien Determinasi</i>	84
Tabel 4. 15 Hasil Uji T	85
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	86

UNISSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Nasabah Terhadap <i>Service Excellence</i> Bank BJB Syariah KC Cirebon.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KC Cirebon	64



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Uraian secara garis besarnya sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Fonen konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini merupakan tabel daftar huruf Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin: dalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	_Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab sama seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

1. Vokal Tunggal (*Monoftong*)

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Ḍhammah	U	U

Contoh :

كتب ditulis kataba

فعل ditulis fa‘ala

ذكر ditulis zukira

يذهب ditulis yaḏhabu

سئل ditulis susila

2. Vokal Rangkap (Diftrong)

Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
يَ °	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
وَ °	Fathah dan Wau	Au	A dan U

Contoh

كيف ditulis kaifa

هول ditulis haul

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis masing-masing dengan tanda (-) di atasnya. Berikut ini tabel maddah dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
يَ / اَ -	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	a dan garis di atas
يِ -	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وِ -	Dammah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

قال ditulis qāla

رما ditulis rama

قيل ditulis qīla

يقول ditulis yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' Marbutah Hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' Marbutah Mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh :

الأطفال روضة ditulis *raudah al-aṭfāl-rauḍatul aṭfāl*

المنورة المدينة ditulis *al-Madīnah al-munawwarah/ al-Madinatul Munawwarah*

طلحة ditulis *Ṭalhah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda syaddah atau tanda tasydid. Syaddah ini ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا ditulis *rabbanā* الْحَجَّجِ ditulis *al-ḥajj* نَعَمْ ditulis *na‘ama*

F. Kata Sandang Alif +Lam (ال)

Kata sandang alif lam dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, transliterasi kata sandang alif lam itu dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Kata Sandang yang Diikuti Huruf Syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang tersebut.

Contoh:

أَدْنَىٰ ditulis *ad-dinu*

أَنَّاسًا ditulis *an-nasu*

2. Kata sandang yang Diikuti Huruf Qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya, yaitu ditulis dengan “al”.

Contoh:

الرجل ditulis ar-rajulu

السيدة ditulis as-sayyidah

القلم ditulis al-qalamu

البديع ditulis al-badīu

الجلال ‘الجلال ditulis al-jalālu

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi’il (kata kerja), isim (kata benda) maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

إن الرزقين خير لهم الله وإن ditulis wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

إن الرزقين خير لهم الله وإن ditulis wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

والميزان الكيل فأوفوا ditulis fa aufūal-kaila wa al-m īzāna

والميزان الكيل فأوفوا ditulis fa aufūl-kaila wal-mīzāna

I. Huruf Kapital

Walau dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Contoh:

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ditulis Alhamdulillahil lāhi rabbil `ālamīn

يُوسُفُ قَالَ اذْوَ ditulis Idz qala yusufu

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya diberi tanda apa pun dan tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif. Hamzah dapat ditransliterasikan dengan tanda apostrof apabila hamzah terletak di tengah dan di akhir kata, jika terletak diantara dua hal tersebut maka ditulis dengan tanda (').

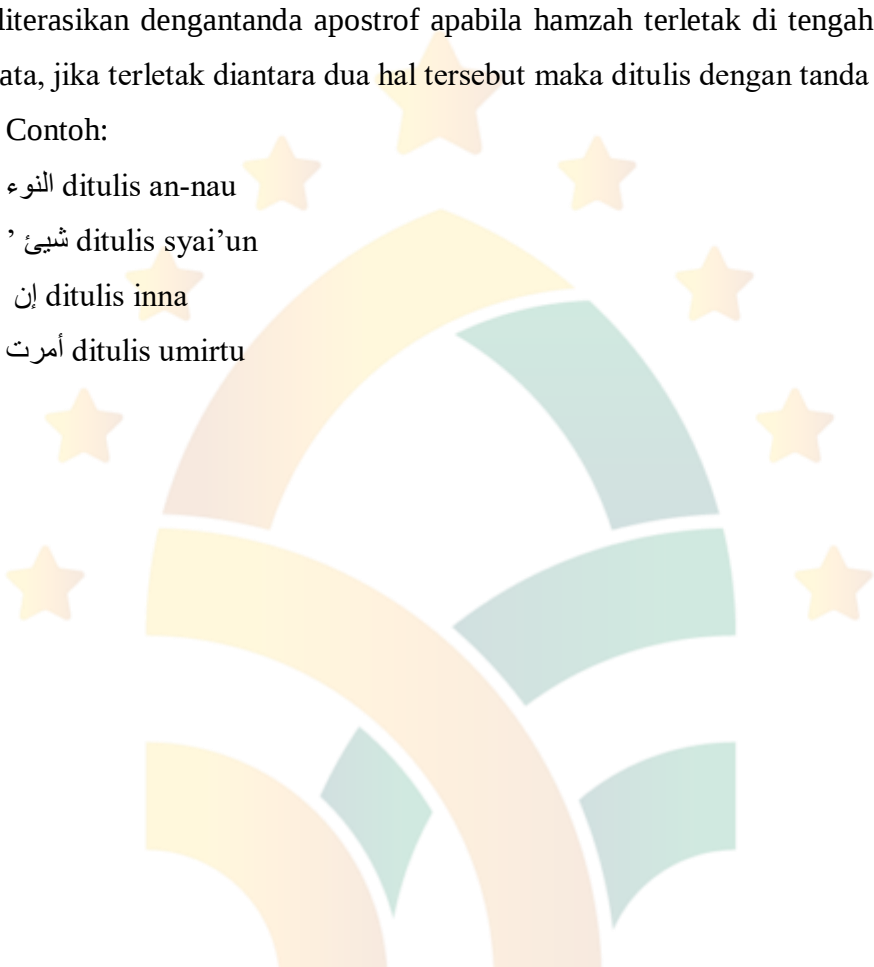
Contoh:

النوء ditulis an-nau

شيئ' ditulis syai'un

إن ditulis inna

أمرت ditulis umirtu



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON