

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*, DAN ETIKA
BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *E-WALLET*
DANA PADA MAHASISWA UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



Oleh :

ALISA MELFIRA

NIM : 1810602009

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2022

LEMBAR PENGESAHAN



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan Etika
Bisnis Islam Terhadap Keputusan Menggunakan *E-Wallet*
DANA Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang
Ditulis oleh : Alisa Melfira
NIM : 1810602009

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 14 April 2022

Dekan,

Dr. Heri Junaidi, M.A
NIP. 196901241998031006

IZIN PENJILIDAN



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Alisa Melfira

Nim/Jurusan : 1810602009 / S1 Ekonomi Syari'ah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Keputusan Menggunakan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, April 2022

Penguji Utama

Dr. Chandra Zaky Maulana, MM
NIP. 197912232009121002

Penguji Kedua

Mail Hilian Batin, S.E.I., ME
NIP. 199306152019031013

Mengetahui
Wakil Dekan I



Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

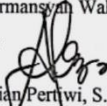
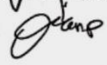
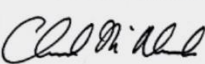
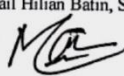
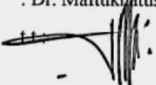

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI PROGRAM STUDI SI EKONOMI SYARIAH

Nama : Alisa Melfira
Nim/Program Studi : 1810602009 / S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan Etika
Bisnis Islam Terhadap Keputusan Menggunakan *E-Wallet*
DANA Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 07 April 2022

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Armansyah Walian, M.Si t.t : 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Dian Perwi, S.E.I., M.Si t.t : 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua	: Mail Hilian Batin, S.E.I., ME t.t : 
Tanggal	Ketua	: Dr. Maftukhatulosolikhah, M.Ag. t.t : 
Tanggal	Sekretaris	: Disfa Lidian Handayani, S.E.I., M.E.I t.t : 

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alisa Melfira
NIM : 1810602009
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 21 Februari 2022

Saya yang menyatakan



Alisa Melfira

1810602009

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJI



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi S1 Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan Etika Bisnis
Islam Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet DANA Pada
Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang
Ditulis Oleh : Alisa Melfira
NIM/Program Studi : 1810602009/ S1 Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.
Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing Utama


Armansyah Walian, SE., M.Si
NIP. 198201022009121003

Palembang, 19 Januari 2022

Pembimbing Kedua


Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
NIP. 199212022018012004

NOTA DINAS



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: JL. Prof.KH ZainalAbidinFikri.KM 3.5Telp. (0711) 353347 Palembang 30126.

Formulir C.2

NOTA DINAS

KepadaYth.
Ketua Prodi S1 Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamualaikumwr.wb

Disampaikan dengan Hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Keputusan Menggunakan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang

Ditulis Oleh

Nama : Alisa Melfira
NIM : 1810602009
Nim/Program Studi : S1 Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikumwr.wb.

Palembang, Februari 2022
Pembimbing Kedua

Pembimbing Utama

Armansyah Walian, S.E., M.Si
NIP. 198201022009121003

Dian Pertiwi, S.E.L., M.Si
NIP. 199212022018012004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S Ar- Rad ayat 37)

“Jangan hanya berfikir tentang apa yang telah hilang darimu, kau takkan bisa mengambilnya kembali pikirkan apa yang masih kau miliki, jagalah dan teruslah hidup”

-jimbei-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, dimana atas segala rahmat dan juga kesempatannya lah skripsi ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat.

Dengan bangga skripsi ini kupersembahkan kepada

- Kedua orang tuaku tercinta
- Saudaraku tersayang
- Keluargaku tercinta
- Sahabat-sahabat
- Almamater

JAZAKUMULLAH KHAIR

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

A. Huruf Konsonan

ا	=	ʾ	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ث	=	sy	ل	=	l
ث	=	ś	ص	=	Ṣ	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dh	ن	=	n
ح	=	h	ط	=	ṭ	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	h
د	=	d	ع	=	‘	ء	=	’
ذ	=	ẓ	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

B. Ta`Marbûthah

1. Ta`marbûthah sukun ditulis contoh بِعِبَادَةٍ ditulis *bi ‘ibâdah*.
2. Ta`marbûthah sambung ditulis contoh بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ditulis *bi ‘ibâdatrabbih*.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (---) = a
- b. Kasrah (---) = i
- c. Dhammah (---) = u

2. Vokal Rangkap

- a. (اي) = ay
- b. (ي --) = îy

c. (او) = aw

d. (و--) = ûw

3. Vokal Panjang

a. (ا---) = a>

b. (ي---) = i>

c. (و---) = u>

D. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: ”الحمد“ ditulis *al-ĥamd*

2. *Al syamsîyah* contohnya: “النمل“ ditulis *al-naml*

E. Daftar Singkatan

H = Hijriyah

M = Masehi

hal. = halaman

Swt. = *subĥânahu wa ta‘âlâ*

saw. = *sall Allâh ‘alaihi wa sallam*

QS = al-Qur`ân Surat

HR = Hadis Riwayat

terj. = terjemah

F. Lain-Lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi adanya kemajuan teknologi dalam dunia *fintech* (*financial technology*) yang berkembang sangat pesat sehingga produsen berupaya semaksimal mungkin agar dapat bersaing dengan berevolusi untuk menciptakan kemudahan guna menjawab kebutuhan masyarakat dari berbagai kalangan. Penelitian ini dilakukan secara empiris dengan menguji variabel kualitas pelayanan, *word of mouth*, dan etika bisnis islam terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* DANA pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, menggunakan data primer dan sekunder. Data primer pada penelitian ini dihasilkan dari data kuesioner pada responden, sedangkan data sekunder dihasilkan dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu. Populasi pada penelitian ini ialah mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang pengguna *e-wallet* DANA. Kemudian, sampel pada penelitian ini diambil melalui pendekatan metode *purposive sampling* dengan kriteria pernah menggunakan dan masih menggunakan *e-wallet* DANA. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 108 responden yang didapat melalui rumus *Hair, et, al.* Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reabilitas, sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji r.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* DANA pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. Maka dapat diartikan, semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin mempengaruhi perilaku konsumen sehingga memunculkan niat konsumen untuk memutuskan sesuatu yang dalam hal ini yaitu untuk menggunakan *e-wallet* DANA. Variabel *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* DANA pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. Artinya, semakin baiknya *word of mouth* terhadap suatu produk maka akan meningkatkan daya Tarik dan kepercayaan konsumen dalam membuat keputusan untuk menggunakan *e-wallet* DANA. Variabel etika bisnis islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* DANA pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. Artinya, semakin baiknya etika bisnis islam dalam suatu produk maka akan membangun kepercayaan konsumen sehingga dapat meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan *e-wallet* DANA. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, *word of mouth*, dan etika bisnis islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* DANA pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Etika Bisnis Islam, dan Keputusan Menggunakan.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan dan petunjuk sehingga skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualias Pelayanan, Word Of Mouth, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang” dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalui tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu'alaihi Wa Salam beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini telah diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program S1 Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. Penulis menyadari masih banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini dan menghargai bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan bimbingan dan do'a sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan iini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Untuk kedua orang tuaku yang terkasih Ayahku Sapruddin dan Bundaku Tin Hartani. Saya mengucapkan ribuan terima kasih atas semua jasa-jasa kalian yang telah mendukungku baik secara moral dan materil hingga mampu melewati seluruh suka duka, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

2. Saudariku Sherly Primordia dan Sandra Dwi Apriane yang selalu ada mengisi hari-hari dan memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta keponakanku M. Arsenio Adnan yang selalu menyuntikkan semangat dan kebahagiaan dalam setiap harinya.
3. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S. Ag., M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sekaligus selaku Penasihat Akademik.
6. Ibu Disfa Lidian Handayani, M.E.I, selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
7. Bapak Armansyah Walian, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing pertama yang telah mengarahkan dan membimbing dengan kesungguhan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan saran dan arahan sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
9. Seluruh dosen, Staff Pegawai serta Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
10. Sahabat-sahabatku Leny Indah Astuti, Yolanda Adista, Badai Randika, dan Nabila Julyanti yang selalu menghibur dan memberikan semangat untuk selalu berjuar menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan IC Ekonomi Syariah 2018 terimakasih atas segala dukungan, memori indah, dan kebersamaan. Semoga Allah SWT mewujudkan segala cita-cita kita, Aamiin.

12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan dan keikhlasan yang telah mereka perbuat menjadi amal shaleh dan mendapat imbalan yang sepatasnya dari Allah SWT. Akhir kata penulis memohon ampun kepada Allah SWT, apabila terdapat penulisan yang salah. Penulis juga manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dengan penuh rasa hormat serta kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan berhadap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca dimasa yang akan datan, Aamiin.

Wassalammu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Palembang, 07 April 2022

Penulis



Alisa Melfira

NIM. 1810602009

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJI	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA	ix
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR GRAFIK	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Perilaku Konsumen	13
2. Teori Keputusan Pembelian	17
3. Teori Kualitas Pelayanan	23
4. Teori <i>Word Of Mouth</i>	27
5. Teori Etika Bisnis Islam.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka PemikiranTeori	38
D. Pengembangan Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Ruang Lingkup Penelitian	44
B. Lokasi Penelitain	44
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	44
D. Populasi dan Sampel	45
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Definisi Operasi Variabel	48
G. Intrumen Penelitian	50
H. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Objek Peneltian	56
B. Karateristik Responden	57

C. Uji Instrumen Penelitian.....	60
D. Hasil Analisis Data.....	64
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V PENUTUP.....	79
A. Simpulan	79
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian ...	7
Tabel 1.2 <i>Research Gap Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	8
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Etika Bisnis Islam Terhadap Keputusan Pembelian	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Keterangan Pengguna Responden	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Word Of Mouth</i>	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Etika Bisnis Islam	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Menggunakan.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial)	69
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan).....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pembayaran <i>E-Commerce</i> Masyarakat di Kawasan Asia Pasifik.....	2
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2 Tahap-Tahap Keputusan Pembeli	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	38

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Pengguna <i>e-wallet</i> di UIN Raden Fatah Palembang.....	4
---	---