

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Dan *Word Of Mouth* Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Di *Baitul Mal Wat Tamwil UGT Sidogiri Cabang Pembantu Blitar*” ini ditulis oleh Moch. Sulchan, NIM. 17401153146, 2019. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Pembimbing: Ahmad Budiman. S.HI., M.SI.

Penelitian ini dilatar belakangi tentang bagaimana Kualitas Pelayanan. Mengingat penelitian lain memaparkan banyak kata-kata Kualitas Pelayanan tetapi belum menjelaskan secara spesifik seperti apa Kualitas Pelayanan tersebut. Dalam hal ini Kualitas Pelayanan sangat berperan penting pada pengaruh Pengambilan Keputusan Pembiayaan. Oleh sebab itu Kualitas Pelayanan bersama dengan Tingkat Kepuasan Dan *Word Of Mouth* digunakan untuk melihat hasil Pengambilan Keputusan Pembiayaan Di *Baitul Mal Wat Tamwil UGT Sidogiri Blitar*.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah? (2) Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah? (3) Bagaimana pengaruh *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah ? (4) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah?. Adapun tujuan penelitian adalah Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah. Untuk menguji bagaimana pengaruh tingkat kepuasan terhadap pengambilan keputusan nasabah. Untuk menguji bagaimana pengaruh *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan pembiayaan. Untuk menguji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan nasabah di *Baitul Mal Wat Tamwil UGT Sidogiri Blitar*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket. Teknik pengambilan data sample menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian kali ini terdapat 75 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji regresi berganda, dan uji hipotesis.

Kesimpulan dari hasil analisis, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Dan *Word Of Mouth* berpengaruh secara positif bersama sama terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Mal Wat Tamwil UGT Sidogiri Blitar*. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Mal Wat Tamwil UGT Sidogiri Blitar*. Tingkat kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Mal Wat Tamwil UGT Sidogiri Blitar*. *Word Of Mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *Baitul Mal Wat Tamwil UGT Sidogiri Blitar*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan,Tingkat Kepuasan,*Word Of Mouth*, Pengambilan Keputusan

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Service Quality, Level of Satisfaction and Word of Mouth Against Decision Making Financing in Baitul Mal Wat tamwil Blitar Integrated Branch of Sidogiri Branch Office" written by Moch. Sulchan, NIM. 17401153146, 2018. Thesis of the Sharia Compulsory Department Faculty of Islamic Business Economics, Tulungagung State Islamic Institute. Advisor: Ahmad Budiman S.HI., M.SI.

This research is motivated by how Quality of Service. Considering other studies describe many words of Service Quality but have not explained specifically what the Quality of Service. In this case Service Quality plays an important role in the influence of Financing Decision Making Therefore Service Quality along with the Level of Satisfaction and Word Of Mouth are used to see the results of Decision Making Financing in Wat Baitul Mal Wat tamwil Integrated Utilization Business Area in Sidogiri Blitar.

The formulation of the problem in this thesis is (1) What is the influence of service quality on customer financing decision making? (2) What is the influence of the level of satisfaction on customer financing decisions? (3) What is the effect of word of mouth on customer financing decisions? (4) What is the influence of service quality, level of satisfaction, and word of mouth on customer financing decision making?. The purpose of research is to examine the effect of service quality on customer financing decision making. To test how the influence of satisfaction level on customer financing decision making. To test how the influence of word of mouth on financing decision making. To test how the influence of service quality, level of satisfaction, and word of mouth on the decision making of customer financing in the Baitul Mal Wat Tanwil UGT Sidogiri Blitar.

This is study uses a quantitative approach with the type of associative research. Data collection methods used in this study are primary data obtained from questionnaires. Sam's data collection technique, ple uses simple random sampling. The number of samples used in this study were 75 respondents. The data analysis technique used in this study is using the validity and reliability test, normality test, multiple regression test, and hypothesis testing.

Conclusions from the results of the analysis Service Quality, Satisfaction Levels and Word Of Mouth positively influence together with customer financing decision making at the Baitul Mal Wat Tanwil UGT Sidogiri Blitar, Service Quality has a significant positive effect orcustomer financing decision making at the Baitul Mal Wat Tanwil UGT Sidogiri Blitar. The level of satisfaction has a significant positive effect on the decision making of customer financing at the Baitul Mal Wat Tanwil UGT Sidogiri Blitar, Word Of Mouth has a significant positive effect on the decision making of customer financing at the Baitul Mal Wat Tanwil UGT Sidogiri Blitar.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction Level, Word Of Mouth, Decision Making*