

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Word Of Mouth* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Istiqomah Karangrejo” ini ditulis oleh Evi Kusumawardani, NIM. 17401153139, jurusan Perbankan Syariah, dengan dibimbing oleh Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Sejalan dengan perkembangan lembaga-lembaga keuangan syariah khususnya BMT menjadikannya mengalami persaingan yang sangat ketat. *Customer satisfaction* atau kepuasan nasabah merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi perusahaan. Karena dengan *service quality* yang baik maka *customer satisfaction* akan tercapai, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Ketika nasabah yang puas akan menginformasikan hal yang positif kepada orang lain. *Word of mouth* yang positif menjadi hasil dari peringkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Fokus masalah dalam penelitian skripsi ini adalah (1) Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*? (2) Apakah *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*? (3) Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*? (4) Apakah terdapat pengaruh tidak langsung antara *service quality* terhadap *word of mouth* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening?. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *word of mouth* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening pada BMT Istiqomah Karangrejo.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode penelitian survey. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan *purposive sampling*.

Dengan menggunakan *path analysis* hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* dan *service quality* berpengaruh terhadap *word of mouth* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening pada BMT Istiqomah Karangrejo.

Kata kunci : *service quality, customer satisfaction, word of mouth.*

ABSTRACT

Thesis with the title “The Influence of Service Quality toward Word of Mouth with Customer Satisfaction as an Intervening Variables in BMT Istiqomah Karangrejo” was written by Evi Kusumawardani, NIM. 17401153139, department of Islamic Banking, advisor by Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

In line with the development of Islamic financial institutions, especially BMT, it has experienced very tight competition. Customer satisfaction is the key to the success of a company organization. Because with good service quality, customer satisfaction will be achieved, thus giving an encouragement to consumers to establish strong relationships with the company. When satisfied customers will inform positive things to others. Positive word of mouth is the result of high customer satisfaction ratings.

The focus of the problem in this thesis research is (1) Does service quality have a significant influence toward customer satisfaction? (2) Does customer satisfaction have a significant influence toward word of mouth? (3) Does service quality have a significant influence toward word of mouth? (4) Is there an influence indisrect between service quality toward word of mouth and customer satisfaction as an intervening variable? The purpose of this study is to determine the influence of service quality toward word of mouth with customer satisfaction as an intervening variable at BMT Istiqomah Karangrejo.

In this study using a quantitative approach and using survey research methods. Data collection in this study is to use a questionnaire that uses a Likert scale. The sample in this study amounted to 100 samples using the sampling technique based on purposive sampling.

By using path analysis the results of the study show that service quality has a significant influence toward customer satisfaction, customer satisfaction has a significant influence toward word of mouth, service quality has a significant influence toward word of mouth and service quality has an influence toward word of mouth with customer satisfaction as an intervening variable at BMT Istiqomah Karangrejo.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, word of mouth.*