

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan *Word Of Mouth* terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Anggota di *Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*” ini ditulis oleh Moh. Abdul Aziz, NIM 17401153310, dengan Pembimbing Dyah Pravitasari, S.E.,M.S.A.

Penelitian ini dilatar belakangi sebuah perilaku konsumen. Cara yang dapat digunakan meningkatkan perilaku konsumen dalam penambihan keputusan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth* atau rekomendasi positif. Pengetahuan yang dimiliki anggota akan mempengaruhi pengambilan keputusan pembiayaan anggota di BMT. Selain itu, kualitas layanan yang baik juga dapat meningkatkan anggota dalam pengambilan keputusannya. Bukan hanya kualitas pelayanan melainkan juga bagi hasil yang di tawarkan BMT juga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan anggota pembiayaan dan *word of mouth* atau berupa rekomendasi positif atas pengalaman orang lain selama menggunakan jasa BMT juga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan anggota pembiayaan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota, 2) untuk menguji pengaruh bagi hasil terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota, 3) untuk menguji pengaruh *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota, 4) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth* terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota.

Metode dalam penelitian skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *asosiatif*. Teknik pengambilan sampel penelitian skripsi ini adalah *Simple Random Sampling*. Sampel dalam penelitian skripsi ini sebanyak 91 responden dari anggota pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan penyebaran angket, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisiensi determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung, 2) bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung, 3) *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung, 4) kualitas pelayanan, bagi hasil, dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, *Word Of Mouth*, Pengambilan Keputusan

ABSTRACT

Thesis with the title "Service Quality, Profit Sharing and Word of Mouth on Financing Decision Making of Members in the Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung" was written by Moh. Abdul Aziz, NIM 17401153310, with a guide Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A.

This research is motivated by consumer behavior. Ways that can be used to improve consumer behavior in decision making is to improve service quality, profit sharing, and word of mouth or positive recommendations. The knowledge possessed by members will influence the decision making of financing members at BMT. Also, good service quality can increase members in their decision making. Not only service quality but also profit-sharing offered by BMT can also influence the decision making of members of the finance and word of mouth or in the form of positive recommendations on the experiences of others while using BMT services can also influence the decision making of finance members.

The purpose of this study is 1) to examine the effect of service quality on member financing decision making, 2) to examine the effect of profit sharing on member financing decision making, 3) to test the effect of word of mouth on member financing decision making, 4) to test influence of service quality, profit sharing, and word of mouth on member financing decision making.

The method in this thesis research uses a quantitative approach with the type of associative research. The sampling technique of this thesis research is Simple Random Sampling. The sample in this thesis study was 91 respondents from the financing members at BMT Istiqomah Tulungagung. Data collection techniques using questionnaires, observations, and documentation. While for data analysis in this research using validity test, reliability test, normality test, classic assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and test coefficient of determination.

The results of this study indicate that: 1) service quality has a positive and significant effect on the decision making of member financing at BMT Istiqomah Tulungagung, 2) profit-sharing has a positive and significant effect on financing decision making at BMT Istiqomah Tulungagung, 3) word of mouth has a positive effect and significant to the decision making of member financing at BMT Istiqomah Tulungagung, 4) quality of service, profit sharing, and word of mouth have a positive and significant effect on decision making on member financing at BMT Istiqomah Tulungagung.

Keywords: Service Quality, Profit Sharing, Word Of Mouth, Decision Making