

ABSTRAK

Musyarofah, 1620210099, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Lokasi, dan Kepercayaan terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Qordlu Bi Syarti Rahni pada BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah IAIN Kudus, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *word of mouth*, lokasi, dan kepercayaan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan *qordlu bi syarti rahni* pada BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Objek penelitian ini adalah BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket atau *questionnaire* dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengambilan sampling adalah *simple random sampling* dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan, *word of mouth*, lokasi, dan kepercayaan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan *qordlu bi syarti rahni*. Hal ini dapat terlihat dari hasil hipotesis bahwa kualitas pelayanan yang ternyata nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($6,118 > 1,9913$), dan hipotesis *word of mouth* dengan nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($3,644 > 1,9913$), serta lokasi dengan nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($2,731 > 1,9913$), begitupula kepercayaan yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($2,303 > 1,9913$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara signifikan, kualitas pelayanan, *word of mouth*, lokasi, dan kepercayaan bersama-sama berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan *qordlu bi syarti rahni*. Hal ini dapat terlihat berdasarkan hasil uji F yang diperoleh bahwa nilai f_{hitung} sebesar 22,973 dengan tingkat signifikan menggunakan 0,05 karena lebih besar dari f_{tabel} sebesar 2,49 ($22,973 > 2,49$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Word of Mouth, Lokasi, Kepercayaan, dan Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Qordlu Bi Syarti Rahni.