

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LITERASI
KEUANGAN SYARIAH, DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BMT
UMMAT SEJAHTERA ABADI REMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (SI)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh :

ZULFATUR ROHMAH

NIM : 1720210206

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0291) 432677 Faks 441613

Email febiiainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Zulfatur Rohmah
NIM : 1720210206
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan Syariah, dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Menabung di BMT (Studi Kasus pada KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Rembang)”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 27 November 2020 sampai dengan 14 Desember 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 14 Desember 2021
Dosen Pembimbing,

Husnurrosyidah, S. Pd., S.Ak., M.E.Sv., Ak.
NIP. 198712212028042016



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677, Faks 441613

Email febiiainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Zulfatur Rohmah
NIM : 1720210206
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan Syariah, dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Menabung Di BMT Ummat Sejahtera Abadi Rembang".

Telah diujikan pada 11 Januari 2022 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

| NAMA | TANGGAL | TANDA TANGAN |
|---|------------------|--------------|
| <u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag.</u> NIP.196702132000031001 Ketua/ Penguji I | 19/ 2022 / 01 | |
| <u>Karebet Gunawan, S.E., M.M.</u> NIP.197106252006041009 Penguji II | 19/ 2022 / 01 | |
| <u>Makrufah Hidayah Islamiah, M.M.</u> NIP.199004052019032000 Sekretaris Sidang | 25/ 22 / 01 | |
| <u>Husnurrosyidah, S.Pd., S.Ak., M.E.Sv., Ak</u> NIP.198712212028042016 Dosen Pembimbing | 19/ 2022 / 01 | |
| <u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI | 19/ 2022 / 01 | |



PERSYARATAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Zulfatur Rohmah NIM 1720210206** dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya adalah karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya tersebut.

Kudus, 10 Desember 2021

Yang menyatakan,



Zulfatur Rohmah

NIM. 1720210206

MOTTO

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ

قَوَامًا

“Dan (termasuk hamba-hamba Tuhan Yang Maha Pengasih) orang-orang yang apabila menginfakkan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, diantara keduanya secara wajar”. (QS. Al-Furqan Ayat 67).¹

وَإِذَا مَسَّكُمُ الضُّرُّ فِي الْبَحْرِ ضَلَّ مَنْ تَدْعُونَ إِلَّا إِلَٰهًا فَلَمَّا

نَجَّيْنَاهُمْ إِلَى الْبَرِّ أَعْرَضْتُمْ وَكَانَ الْإِنْسَانُ كَفُورًا

“Dan janganlah engkau jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan jangan (pula) engkau terlalu mengulurkannya (sangat pemurah) nanti kamu menjadi tercela dan menyesal”. (QS. Al-Isra’ Ayat 29).²

عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمَ

“Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya”. (QS. Al-Alaq Ayat 5).³

¹ Al-Qur’an Al- Furqan Ayat 67, Al-Qur’an Terjemah dan Tajwid Berwarna (Bandung: Cii Cordoba, 2018).

² Al-Qur’an Al- Isra’ Ayat 29, Al-Qur’an Terjemah dan Tajwid Berwarna (Bandung: Cii Cordoba, 2018).

³ Al-Qur’an Al- Alaq Ayat 5, Al-Qur’an Terjemah dan Tajwid Berwarna (Bandung: Cii Cordoba, 2018).

PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum. Wr.Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat karunia dan hidayah-nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan Syariah, dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Menabung di BMT Ummat Sejahtera Abadi Rembang”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang strata 1 (S1) prodi ekonomi syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Kudus. Dengan penuh perjuangan, tenaga, pikiran, semangat serta doa'a, karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku terkasih tersayang Bapak Suraji, Ibu Suspriarningsih dan adik M. Abdul Hafidz yang selalu menyemangati, membimbing dan memberikan do'a yang terbaik, kasih sayang yang tak pernah tergantikan, serta dukungannya baik moral maupun materiil guna menunjang keberhasilan anakmu ini yang tidak ada hentinya.
2. Teruntuk semua dosen-dosen dan guru-guruku yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan tak terhingga kepada penulis.
3. Teruntuk teman-teman terdekatku dan Muhammad U'ud yang selalu memberi semangat, arahan dan do'a untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teman-teman seperjuangan ekonomi syariah kelas F angkatan tahun 2017 terimakasih atas kebersamaan, kerjasama dan pengalaman berharga yang tak bisa penulis lupakan.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalas, hanya doa serta puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan Syariah, dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Menabung di BMT Ummat Sejahtera Abadi Rembang”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus. Penyusunan skripsi ini, banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan studi di IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., selaku Dekan Fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Surepno, se, M.Si., Akt, selaku ketua prodi ekonomi syariah yang telah memberikan kelancaran serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada program studi ekonomi syariah.
4. Husnurrosyidah, S. Pd., S.Ak., M.E.Sy., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Listiana, M.Ag., selaku kepala UPT Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali penulis dengan pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Nur Rohcman, SE selaku Manajer KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Rembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Rembang.
8. Semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur Allah SWT, semoga memberika balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.
Wassalamua'alaikum Wr.Wb.

Kudus, 10 Desember 2021



Zulfatur Rohmah
NIM. 1720210206

