

## ABSTRAK

**Zulfatur Rohmah, 1720210206, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan Syariah, dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Menabung di BMT (Studi Kasus pada KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Rembang).**

*Baitul Maal wa Tamwil* atau BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang dapat melayani nasabah kalangan kecil menengah dan dapat menjangkau serta mempermudah masyarakat untuk menggunakan jasa yang di sediakan oleh BMT khususnya untuk daerah atau desa yang jaraknya jauh dari perkotaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, literasi keuangan syariah dan *word of mouth* terhadap keputusan menabung di BMT. Khususnya pada literasi keuangan syariah yang sebagian besar masyarakat masih belum dapat memahami secara menyeluruh mengenai konsep dari keuangan syariah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan metode pendekatan kuantitatif. Sumber data penelitian ini berupa data primer dari sampel nasabah KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Rembang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling*. Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan metode Slovin dengan error 5% maka diperoleh 242 responden dari total populasi 600 sebagai sampel penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian pada pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas data yang dihasilkan valid dan reliabel. Uji asumsi klasik dapat dinyatakan bahwa data normal, sedangkan uji hipotesis menggunakan metode analisis regresi linear berganda yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 2,356. Uji t yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan  $< 0,05$  pada setiap variabelnya, untuk variabel kualitas pelayanan (X1)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,772 > 1,969$ ), variabel literasi keuangan syariah (X2)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,410 > 1,969$ ), dan variabel *word of mouth* (X3)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,169 > 1,969$ ). Uji koefisien determinasi ditunjukkan pada *Adjusted R Square* sebesar 0,603 atau 60,3%, dan Uji f ditunjukkan bahwa  $f_{hitung}$  ( $122,786$ )  $> f_{tabel}$  ( $2,64$ ), dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti adanya pengaruh dari kualitas pelayanan, literasi keuangan syariah dan *word of mouth* terhadap keputusan menabung di BMT pada KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Rembang.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan Syariah dan *Word Of Mouth*, Keputusan Menabung**