

**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 Tahun 2019**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

Musyarofah

NIM 1620210099

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
Jalan Conge Ngembalrejo Kudus KotakPos 51 Kudus 59322
Telp.(0291) 432667 Fax. (0291) 441613

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Musyarofah
NIM : 1620210099
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : **“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”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 04 September 2019 sampai dengan 28 Januari 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 28 Januari 2020

Pembimbing,

Sayful Mujab, M.S.I

NIP. 19841127011011008



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677, Faks 441613
 Email febiiainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara/i:

Nama/ NIM : Musyarofah/ 1620210099
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul : “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 Tahun 2019”

Telah diujikan pada **3 Juni 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqsyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S. Ag., M. Hum</u> NIP. 197507202003121003 Ketua/penguji I	11-6-2020	
<u>H. Jaenal Arifin, M. Ag</u> NIP. 197402072007011026 Penguji II	11-6-2020	
<u>Kharis Fadlullah Hana, SE., M.EI</u> NIP. 199112052018011002 Sekretaris/penguji III	11-6-2020	
<u>Sayful Mujab, M.S.I</u> NIP. 198411272011011008 Dosen Pembimbing	10-6-2020	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	11-6-2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang menyatakan dibawah ini:

Nama : Musyarofah

NIM : 1620210099

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : **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**

Menyatakan bahwa segala sesuatu yang tertulis didalam karya ilmiah skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun. Dan menyatakan juga dengan penuh tanggungjawab bahwa karya ini bukan hasil jiplakan atau plagiasi terhadap karya tulis orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan ilmiah yang sudah paten berstandar milik orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan diambil inti substansinya atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 28 Januari 2020

Yang Menyatakan,



Musyarofah

NIM: 1620210099

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Artinya: “Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”. (QS. Al-Insyirah: 5-8)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, sujud syukurku kupersembahkan kepada-Mu ya Allah SWT atas segala limpahan berkah dan nikmat yang telah Engkau berikan, dengan menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling saya yang selalu memberikan semangat dan do'a yang tiada hentinya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan segala kekurangannya. Dengan penuh kerendahan hati, untuk karya yang sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT dan Rasulullah SAW.
2. Kedua orang tua ku tercinta dan tersayang, bapak (Raman) dan ibu (Siti Alfiyah) yang dengan sabar membimbing, mendo'akan, mengarahkan serta memberikan pengorbanan materi maupun spiritual. Terima kasih yang luar biasa atas kasih sayang yang telah bapak ibu berikan mulai saya lahir hingga saya sudah sebesar ini, yang dengan susah payah telah mengantarkan saya untuk menggapai cita-cita. Apa yang saya peroleh hari ini, belum bisa membalas jasa-jasa bapak dan ibu. Semoga kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk bapak dan ibu.
3. Untuk kakak (Ahmad Erfiyan Fauzi) dan adikku (Noor Aini) tersayang terima kasih banyak atas bantuan dan semangat dari kalian.
4. Sahabat-sahabatku (Icus, Ainur, Mbak Novi dan Mae) terima kasih banyak telah menjadi sahabat terbaik untukku.
5. Teman-teman seperjuangan ESR-C angkatan 2016 terima kasih telah menjadi bagian dari hidupku.
6. Teman-teman KKN-IK 03 di Askowanu Jepara periode 2019 terima kasih atas semua pengalaman yang telah kalian berikan.

7. Teman-teman squad LISA (Aisyah, Fandhillah, Dyah, dan Salamah) terima kasih atas semua pengalaman yang telah kalian berikan
8. Kepada bapak dosen pembimbing (Sayful Mujab, M.S.I.) yang selalu sabar dalam membimbing atas penyelesaian skripsi ini.
9. Almamater kebanggaanku IAIN Kudus.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN
1. KONSONAN

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	A	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	S	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	kha	Kh	Ka dan Ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	ra	R	Er
ز	za	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	Es dan Ye
ص	sad	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	dad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	‘gain	G	Ga
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Ki
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ى	hamzah	“	Apostrop
ي	ya	Y	Ye

2. VOKAL

a. Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◻	Fathah	A	A
◻	Kasroh	I	I
◻	Dhummah	U	U

b. Vokal Rangkap

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي ◻	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و ◻	Fathah dan wawu	Au	a dan u

c. Maddahatau Vokal Panjang

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ي ◻ ◻ ا	Fathah dan alif atau ya'	â	a dan garis diatas
ي ◻	Kasroh dan ya'	î	i dan garis diatas
ي ◻	Dhummah dan wawu	û	u dan garis diatas

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“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 Tahun 2019”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. Bapak Dr. Bayu Tri Cahya, SE., M. Si., selaku ketua prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
4. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi.
5. Bapak Sayful Mujab, M.S.I., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Anisa Listiana, M.Ag., selaku kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
7. Para dosen atau staf pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
8. Bapak dan ibu serta sahabat-sahabat terbaikku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Semua pihak yang telah mendukung serta membantu dalam penyusunan skripsi ini. Terma kasih atas do'a, bantuan, serta semangatnya bagi peneliti.

Semoga amal baik beliau diatas dan juga para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. Aamiin.

Penulis berharap skripsi ini dapat dikembangkan lagi sebagai dasar oleh para peneliti selanjutnya. Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya. Karena itu, penulis menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun.

Kudus, 28 Januari 2020

Penulis,



Musyarofah

NIM: 1620210099

