

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN *WORD OF MOUTH*
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI ANGGOTA KSPPS BMT UMMAT
SEJAHTERA ABADI JEPARA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

**Oleh :
Aprillia Khoirunnisa
NIM. 1820510076**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN 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 : febi@iainkudus.ac.id

Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Aprillia Khoirunnisa
NIM : 1820510076
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Strategi Pemasaran Word Of Mouth Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Anggota KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara.

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 9 November 2021 sampai dengan 16 Agustus 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 16 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I.

NIP. 198607031007092018



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677
 Email : febi@iainkudus.ac.id, febiiainkudus@gmail.com

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Aprillia Khoirunnisa
NIM : 1820510076
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Anggota KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara

Telah diujikan pada 26 Agustus 2022 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Nor Hadi, S.E., M.Si., Akt., CA.</u> NIP. 196909032003121001 Penguji I	5/09/2022	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E.</u> NIP. 199112052018011002 Penguji II	4/09/2022	
<u>Indah Dewi Maharani, M.M.</u> NIP. 198703252019032014 Sekretaris Sidang	5/09/2022	
<u>Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I.</u> NIP. 198607031007092018 Dosen Pembimbing	06/09/2022	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	5/09/2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Aprillia Khoirunnisa NIM 1820510076** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

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

Saya bersedia menerima sanksi apapun dikemudian hari apabila ditemukan ketidak sesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 18 Agustus 2022
Yang menyatakan



Aprillia Khoirunnisa
NIM 1820510076

MOTTO

“Tidak ada kata terlambat untuk mencapai apa yang kita impikan. Ubahlah hidupmu mulai dari hari ini. Jika tidak kau mulai dari hari ini lalu kapan lagi. Setiap individu pastilah memiliki proses yang berbeda dan tidak bisa disamaratakan.”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang luar biasa ini. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan yang membekaliku dengan ilmu. Atas kemudahan yang Engkau berikan sehingga penelitian ini dapat tersusun menjadi sebuah karya ilmiah yang sederhana. Penulis persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Karya ini merupakan persembahan kecil saya untuk kedua orang tua saya yaitu Bapak Afandi dan Ibu Indartik. Karena kalian berdua adalah hidup ini terasa begitu mudah dan lancar. Terimakasih karena selalu menjaga saya dalam setiap doa bapak dan ibu dan selalu mensupport saya untuk mengejar impian saya apapun itu.
2. Untuk adikku tercinta Okto Dwi Hamsa yang selalu memberikan semangat dan dukungannya setiap waktu.
3. Tak lupa keluarga besarku yang selalu memberikan motivasi agar selalu bangkit dari keterpurukan saat menuliskan karya ini.
4. Untuk almamater tercinta, Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan wadah kepada saya untuk menuntut ilmu dan menambah wawasan serta pengalaman yang luar biasa.
5. Teman-teman seperjuanganku Perbankan Syariah B 2018, terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja samanya selama ini, serta semua pihak yang telah berpartisipasi selama penyelesaian tugas akhir ini.
6. Tanpa dukungan sahabat-sahabatku saya mungkin bukan apa-apa sekarang ini. Kalian adalah Richa Fitriani, Atika Rahmawati, Ayin Puji Rahayu, Galuh Reza Oktaviani, Siti Mahbubah, Kholistiani dan masih banyak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah mensupport satu sama lain serta mendengarkan segala keluh kesahku sampai saat ini.
7. Untuk teman-teman KKN Tanggultlare, terimakasih kalian sudah menjadi teman terbaik untuk saya dan sudah memberikan pengalaman bermasyarakat walaupun dalam waktu yang terbilang singkat ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	َ	A/a
ث	S \s\	ض	D{/d}	ن	N/n	ِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	ُ	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	kh/K H	ء awal	‘A/‘a	ء awal	A/‘a’	بَا	Ba>
د	D/d	ء akhir	A/‘a’	ء akhir	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z/z\	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	B>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	abb	فَلَكِي	falaki y
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَا لَمِي	‘a>la m iy
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		ان	Vokal Rangkap		
قَرَا ع	qara’ a	الْفُرُوعُ	al- furu>	الْقَمَرُ	al- qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara’ a	الْقَضَاءُ	al- qad}a >	الشَّمْسُ	al- syams	شَيْئِي	syai’u n
Kata Majemuk dirangkai		Kata Majemuk dipisah				Ta>’ Marbu>}ah	
جَمَالَ الدِّينُ		Jama>lud di>n	جَمَالَ الدِّينِ		Jama>l al- Di>n	سَاعَةٌ	sa>’a h

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, sholawat serta salam tak lupa kami haturkan atas kehadiran Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang seperti yang kita rasakan saat ini.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah selesai menulis sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, dengan judul “Pengaruh Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Anggota KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara.”

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, dan semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Bapak Surepno, M.Si. selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Bapak Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
6. Dr. Anisa Listiana, M.Ag. selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus.
7. Bapak M. Juaruddin, S.Sos.I selaku manajer serta Bapak Nur Rahmat, S.H.I selaku Kabag SDM dan Litbang KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara yang telah memberikan izin dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

8. Segenap Pengurus dan Karyawan KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara yang telah berkenan membantu dalam proses penelitian karya ini.
9. Ayah Afandi dan Ibu Indartik, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan do'a terbaik yang tak ada henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini, serta Adik Okto Dwi Hamsa yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman angkatan 2018, khususnya Prodi Perbankan Syariah B beserta sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi serta terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Semoga do'a beserta segala bantuan yang diberikan menjadi amalan baik dan mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua orang serta tak lupa kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Kudus, 21 Agustus 2022

Penulis,



Aprillia Khoirunnisa

NIM. 1820510076