

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN, KUALITAS INFORMASI, *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH TERHADAP KOMITMEN ANGGOTA BMT BINA IHSANUL FIKRI
YOGYAKARTA**

Skripsi

Diajukan sebagai syarat melakukan penelitian
Untuk menyusun skripsi
Pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

NURFIRATUN

NPM: 20150730153

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIAH YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN

Yang betanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurfiratun
Nomor Mahasiswa : 20150730153
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pelayanan, Kualitas Informasi, *Word Of Mouth* dan Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah terhadap Komitmen Anggota BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Nurfiratun

MOTTO

“Selama Ada Niat dan Keyakinan Semua Akan Jadi Mungkin”

Jika kita memiliki ambisi yang kuat untuk menggapai impian dan cita-cita walaupun dirasa sangat sulit itu tidak masalah selama masih ada niat dan keyakinan untuk mewujudkannya. Kita harus yakin dan optimis bahwa apa yang diusahakan akan tercapai.

PERSEMBAHAN

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua tercinta dengan penuh kasih sayang dan cintanya yang sangat tulus, abang-abang dan kakaku tersayang aba Yan, aba Daus, Kak Fika, aba Ajwar, dan aba Amar yang telah memberikan segalanya untuk saya dan yang selalu memberikan dukungan, dan do'a hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Terimakasih kepada segenap teman-teman yang turut memberikan kritik, saran dukungan dan semangat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas hidayah dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kinerja Pelayanan, Kualitas Informasi, *Word Of Mouth* dan Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah terhadap Komitmen Anggota BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tersusunya skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang selalu memberikan dukungan, nasehat, saran, kritik, serta semangat.

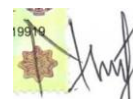
Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Andri Martiana, Lc., M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Syah Amelia Manggala Putri, S.El., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia memberikan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan kepada saya sampai terselesaikannya skripsi ini.

6. Ibu Julia Noermawati Eka S, S.E., M.S.I. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran, kritik, dan pengarahan kepada saya sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Ibu Safaah Restuning Hayati, Lc., S.EI., MA.Ek selaku ketua sidang skripsi yang telah memberikan saran, kritik, dan pengarahan kepada saya sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen dan staf Karyawan Ekonomi Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Kedua orang tua tercinta, Abang dan Kakak saya yang telah memberikan segalanya untuk saya dan yang selalu memberikan dukungan, dan do'a hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Segenap teman-teman yang turut memberikan kritik, saran dan dukungan semangat.

Semoga rahmat dan hidayah selalu Allah SWT limpahkan kepada semua pihak yang telah membantu dengan tulus ikhlas hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi yang membacanya.

Yogyakarta, Januari 2021



Nurfiratun

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	13
A. Tinjauan Pustaka.....	13
B. Landasan Teori	18
1. Kinerja Pelayanan.....	18
2. Kualitas Informasi.....	21
3. <i>Word of Mouth</i>	24
4. Kualitas Produk	26
5. Pembiayaan Baitul Maal wa Tamwil (BMT)	30
6. Produk Pembiayaan Baitul Maal wa Tamwil (BMT)	34
7. Komitmen Nasabah.....	42
8. Kerangka Konsep.....	44
9. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Jenis dan Sumber Data	51
B. Populasi dan Sampel	51
C. Metode Pengumpulan Data	53
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	54
E. Teknik Analisis Data.....	58

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B. Gambaran Umum Subyek Penelitian	78
C. Hasil Penelitian	83
D. Pembahasan	89
BAB V PENUTUP.....	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Tabel Jumlah Pembiayaan BMT BIF Yogyakarta	4
Table 2.1	Penelitian Terdahulu	32
Table 3.1	Definisi Operasional	54
Tabel 4.1	Klasifikasi Kuesioner.....	78
Tabel 4.2	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.3	Data Responden berdasarkan Umur	80
Tabel 4.4	Data Responden berdasarkan Pendidikan.....	80
Tabel 4.5	Data Responden berdasarkan Penghasilan.....	81
Tabel 4.6	Data Responden berdasarkan Lama menjadi Anggota BIF.....	82
Tabel 4.7	Data Responden berdasarkan Pekerjaan	82
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pelayanan	83
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	84
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif Variabel Word of Mouth.....	84
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	85
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif Variabel Komitmen	85
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolonieritas	86
Tabel 4.15	Hasil Uji Heterokedastisitas	87
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pertumbuhan Pembiayaan Murabahah di BMT BIF Yogyakarta.....	5
Gambar 2.1	Kerangka Konsep Penelitian	44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BMT BIF Yogyakarta	76