

SKRIPSI

**PENGARUH *ISLAMIC SERVICE QUALITY*, PROMOSI DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT
MENJADI NASABAH PT LKMS MAHIRAH MUAMALAH
KOTA BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

**RAUDHATUL JANNAH
NIM: 210603028**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025M / 1447H**

SKRIPSI

**PENGARUH *ISLAMIC SERVICE QUALITY*, PROMOSI DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT
MENJADI NASABAH PT LKMS MAHIRAH MUAMALAH
KOTA BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

**RAUDHATUL JANNAH
NIM: 210603028**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025M / 1447H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Raudhatul Jannah

NIM : 210603028

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 19 Agustus 2025

g Menyatakan



(Raudhatul Jannah)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh *Islamic Service Quality*, Promosi dan Lokasi Terhadap
Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah
Muamalah Kota Banda Aceh**

Disusun Oleh:

Raudhatul Jannah

NIM: 210602028

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag., M.A.
NIP. 197204282005011003

Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr
NIP. 198304132023212025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh *Islamic Service Quality*, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh

Raudhatul Jannah

NIM: 210603028

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 19 Agustus 2025 M
25 Safar 1447 H
Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Sekretaris

Dr. Muhammad Zulhilmi, S.Ag., M.A.
NIP. 197204282005011003

Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr
NIP. 198304132023212025

Penguji I

Penguji II

Marwiyati, S.E., M.M
NIP. 197404172005012002

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP. 198310282015031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. Hafas Fuyqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Raudhatul Jannah
NIM : 210603028
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 210603028@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKK ☐ Skripsi ☐

yang berjudul:

Pengaruh *Islamic Service Quality*, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh
Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 19 Agustus 2025

Mengetahui

Penulis

Raudhatul Jannah
NIM. 210603028

Pembimbing I

Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag., M.A.
NIP. 197204282005011003

Pembimbing II

Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr
NIP. 198304132023212025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

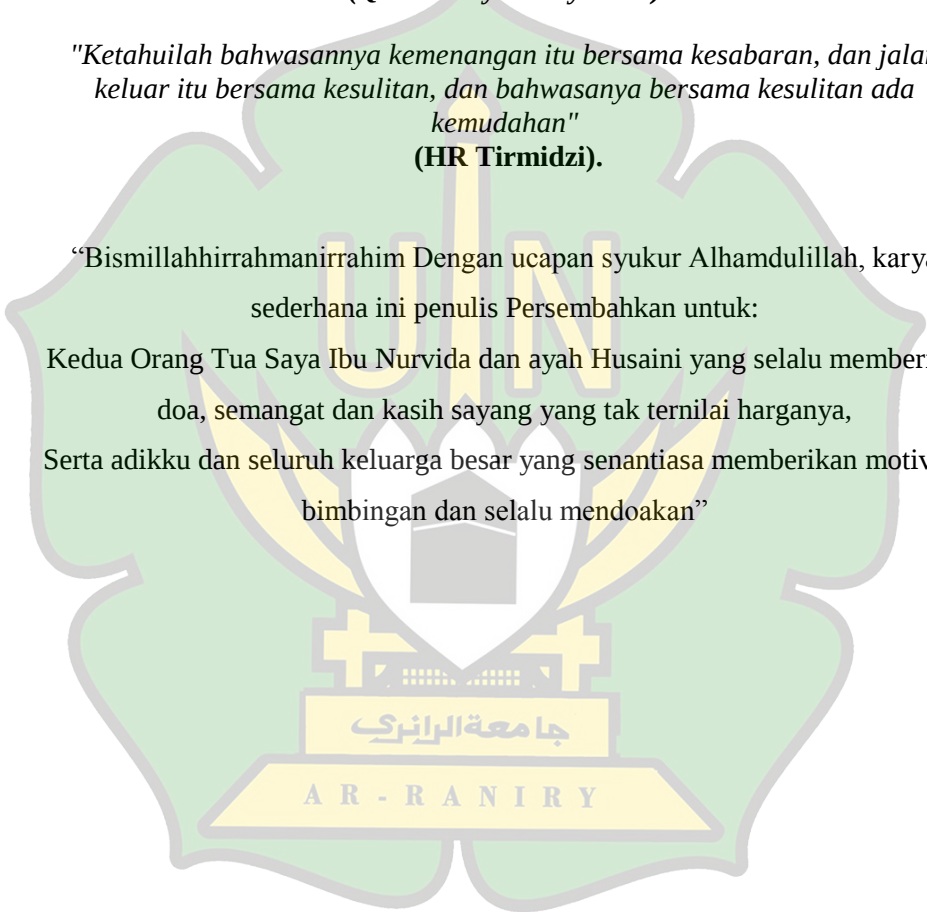
“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al Insyirah ayat 6-8)

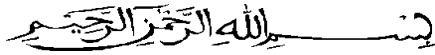
"Ketahuilah bahwasannya kemenangan itu bersama kesabaran, dan jalan keluar itu bersama kesulitan, dan bahwasanya bersama kesulitan ada kemudahan"

(HR Tirmidzi).

“Bismillahirrahmanirrahim Dengan ucapan syukur Alhamdulillah, karya sederhana ini penulis Persembahkan untuk:
Kedua Orang Tua Saya Ibu Nurvida dan ayah Husaini yang selalu memberiku doa, semangat dan kasih sayang yang tak ternilai harganya,
Serta adikku dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan motivasi, bimbingan dan selalu mendoakan”



KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Islamic Service Quality*, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesalahan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. sebagai Ketua Program Studi dan Ana Fitria, S.E., M.Sc. sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan pengarahan dan motivasi sepanjang proses penyelesaian studi.

3. Hafiih Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Muhammad Zulhilmi, S.Ag., M.A. sebagai Pembimbing I dan Evriyenni, S.E., M.Si. sebagai Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Rika Mulia M.B.A. selaku dosen Penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan PT LKMS Mahirah Muamalah Banda Aceh yang telah memberikan izin penelitian dan membantu dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dengan baik dalam penelitian ini sehingga data yang diperlukan dapat terkumpul dengan optimal.
8. Kepada orang tua penulis, Ayahanda Husaini dan Ibunda Nurvida terimakasih atas usaha, tetesan keringat dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis, terimakasih karena selalu mengajarkan arti kata bersyukur atas segala hal yang tuhan berikan. Skripsi ini ditulis penuh dengan tetesan air mata, penuh dengan rintangan dan penuh dengan keterbatasan, tetapi

hal tersebut yang menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Kepada adekku, Alm. Kakek dan seluruh keluarga besar penulis, terimakasih karena selalu menjaga dan mendukung penulis, terimakasih yang tak terhingga karena selalu menjadi alasan penulis untuk selalu kuat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Teruntuk sahabat penulis yang telah menjadi pendengar yang baik untuk penulis serta menjadi orang yang selalu memberikan semangat dan menyakinkan penulis bahwa masalah yang dihadapi selama proses skripsi akan berakhir.
10. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2021 yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Terakhir untuk diri sendiri, terimakasih sudah bertahan sejauh ini terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai pada titik ini. Walaupun terkadang sering sekali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, berbahagialah selalu dimanapun berada. Apapun kekurangan dan kelebihanmu mari rayakan dirimu sendiri.

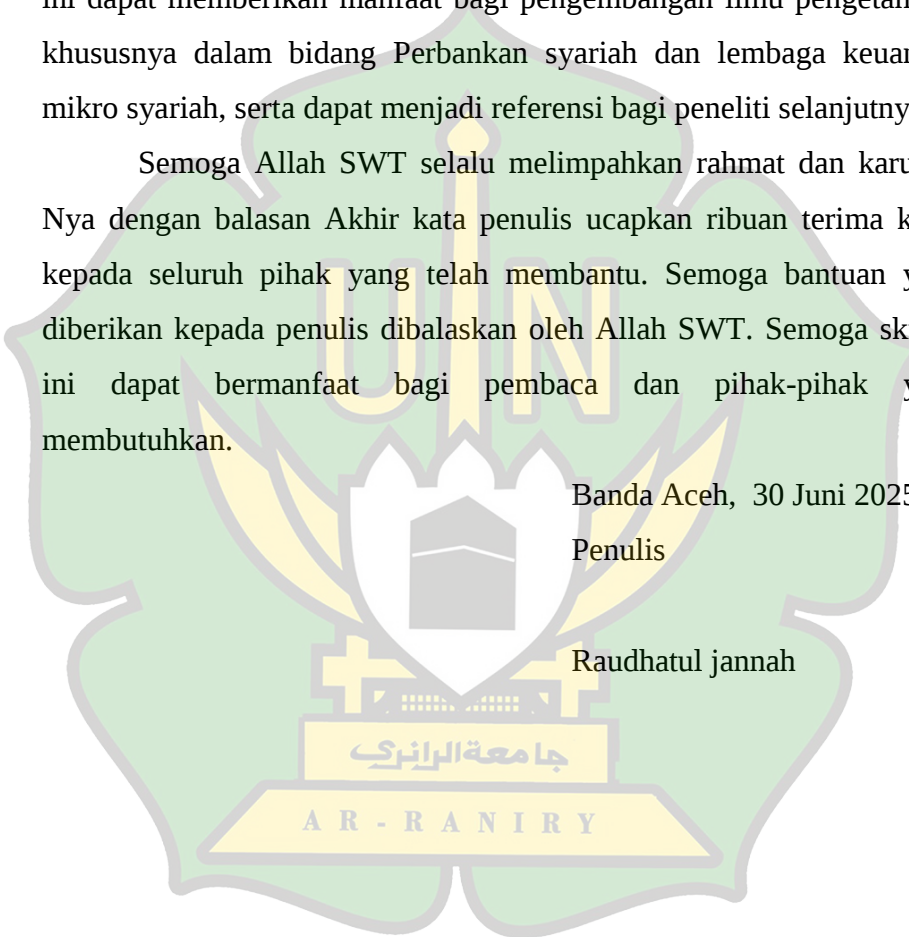
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Perbankan syariah dan lembaga keuangan mikro syariah, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 30 Juni 2025

Penulis

Raudhatul jannah



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
َ و A R	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*
هول : *haul*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَة : *Talhah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Raudhatul Jannah
Nim : 210603028
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Islamic Service Quality*, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh
Pembimbing I : Dr. Muhammad Zulhilmi. S.Ag., M.A
Pembimbing II : Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr

Keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah merupakan hal penting bagi penyelenggara jasa karena nasabah yang puas akan menyebarluaskan pengalaman positifnya kepada calon nasabah lain. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Islamic Service Quality*, Promosi dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *field research*. Populasi seluruh nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah berjumlah 11.808 nasabah. Sampel 100 responden menggunakan teknik simple random sampling. Teknik pengumpulan data kuesioner online Google Form skala Likert 5 poin. Hasil analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS menunjukkan bahwa *Islamic Service Quality*, Promosi dan Lokasi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah baik secara parsial maupun simultan. Ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah.

Kata Kunci: *Islamic Service Quality, Promosi, Lokasi, Keputusan Nasabah, LKMS*

DAFTAR PUSTAKA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	iii
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat penelitian.....	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
2.1 Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah	19
2.1.1. Pengertian Keputusan Masyarakat Menjadi	19
2.1.2. Indikator Keputusan Menjadi Nasabah.....	20
2.1.3. Tingkat-Tingkat Pengambilan Keputusan Menjadi	22
2.2 <i>Islamic Service Quality</i>	24
2.2.1. Pengertian <i>Islamic Service Quality</i>	24
2.2.2. Indikator <i>Islamic Service Quality</i>	26
2.3 Promosi.....	28
2.3.1. Pengertian promosi	28
2.3.2. Tujuan Promosi	30
2.3.3. Indikator promosi.....	32
2.3.4. Strategi Promosi.....	35
2.4 Lokasi	36

2.4.1.	Pengertian Lokasi.....	36
2.4.2.	Indikator Lokasi	38
2.4.3.	Tujuan Penentuan Lokasi.....	39
2.5	Penelitian Terdahulu	40
2.6	Kerangka Berfikir.....	48
2.6.1	Pengaruh <i>Islamic Service Quality</i> Terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah.....	48
2.6.2	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah	50
2.6.3	Pengaruh lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah	51
2.6.4	Pengaruh <i>Islamic Service Quality</i> , promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan	52
2.7	Hipotesis	54

BAB III METODE PENELITIAN..... 55

3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	55
3.2	Lokasi Penelitian	55
3.3	Populasi dan Sampel	56
3.3.1.	Populasi.....	56
3.3.2.	Sampel.....	56
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	58
3.4.1.	Sumber Data.....	58
3.4.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5	Skala Pengukuran.....	59
3.6	Variabel Penelitian dan Oprasional variabel	60
3.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	62
3.7.1.	Uji Validitas	62
3.7.2.	Uji Reliabilitas	63
3.8	Uji Asumsi Klasik	63
3.8.1.	Uji Normalitas.....	63
3.8.2.	Uji Multikolonieritas.....	64
3.8.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	65
3.9	Analisis Regresi Linier Berganda	66
3.10	Pengujian Hipotesis	66
3.10.1.	Uji T (Uji Parsial)	66

3.10.2. Uji F (Uji Simultan)	67
3.10.3. Koefisien Determinasi (R^2)	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum PT LKMS Mahirah Muamalah.....	69
4.1.1 Sejarah singkat PT LKMS Mahirah Muamalah.....	69
4.1.2 Visi dan Misi PT LKMS Mahirah Muamalah	70
4.1.3 Produk PT LKMS Mahirah Muamalah.....	71
4.2 Deskripsi Penelitian.....	73
4.2.1 karakteristik Responden.....	73
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	78
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	81
4.3 Uji Regresi Linier Berganda	87
4.4 Uji Hipotesis.....	90
4.4.1 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	90
4.4.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	92
4.4.3 Koefisien determinasi (R^2).....	94
4.5 Pembahasan.....	95
4.5.1 Pengaruh <i>Islamic Service Quality</i> Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah	96
4.5.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah ...	97
4.5.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah ...	99
4.5.4 Pengaruh <i>Islamic Service Quality</i> , Promosi, dan Lokasi Secara Simultan Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah	101
BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah.....	5
Tabel 1. 2 Pembiayaan PT LKMS Mahirah Muamalah	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert	60
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	75
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	75
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi nasabah	76
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas <i>kolmogorov-Smirnov</i>	83
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4. 11 Hasil Uji Parsial (Uji T)	91
Tabel 4. 12 Hasil Uji (Uji F)	93
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2)	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berfikir.....	53
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas (P-Plot).....	82
Gambar 4. 2 Grafik Histogram	83
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	117
Lampiran 3. Hasil Output Analisis	134
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup	141



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Lembaga Keuangan Mikro (LKM) mengacu pada Undang-Undang No.1 tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro di definisikan sebagai lembaga keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan (RI, 2013).

Definisi tersebut menyiratkan bahwa LKM merupakan sebuah institusi *profit motive* yang juga bersifat *social motive*, yang kegiatannya lebih bersifat *community development* dengan tanpa mengesampingkan perannya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi, LKM juga melaksanakan kegiatan simpan pinjam, yang aktifitasnya disamping memberikan pinjaman namun juga dituntut untuk memberikan kesadaran menabung kepada masyarakat, terutama masyarakat berpenghasilan rendah (I. G. K. Bagaskara, 2013).

Sementara itu menurut ahli lain, “Lembaga Keuangan Mikro (LKM) didefinisikan sebagai penyedia jasa keuangan bagi pengusaha kecil dan mikro serta berfungsi sebagai alat pembangunan bagi masyarakat perdesaan” (Amaldi, 2019).

Keberadaan LKM memberikan suasana dan harapan baru terhadap kehidupan ekonomi masyarakat di sekitar wilayah kerjanya. Manfaat utama keberadaan LKM adalah meningkatkan akses pendanaan skala mikro bagi Masyarakat, membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi, produktivitas masyarakat, membantu peningkatan pendapatan, kesejahteraan masyarakat terutama masyarakat miskin dan berpenghasilan rendah. Dalam rangka meningkatkan pemberdayaan masyarakat, terutama kelompok masyarakat dengan ekonomi menengah bawah serta pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), dibutuhkan bantuan menyeluruh dari institusi keuangan. Selama ini, para pelaku UMKM menghadapi hambatan dalam memperoleh akses pembiayaan dari lembaga keuangan resmi (Amaldi, 2019).

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Banda Aceh menginisiasi suatu konsep dengan maksud menghapus praktik-praktik rentenir sekaligus menyediakan akses pembiayaan bagi usaha menengah ke bawah di kalangan masyarakat, khususnya di Banda Aceh. Inisiatif ini diwujudkan melalui pendirian lembaga keuangan non-bank yang menjalankan aktivitas usaha berupa jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan prinsip syariah. Lembaga ini dikenal dengan nama PT LKMS Mahirah Muamalah. PT LKMS Mahirah Muamalah merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Banda Aceh. Lembaga ini didirikan pada tanggal 15 Desember 2017 berdasarkan akta notaris nomor 13 sebagai Badan Usaha Milik Kota

(BUMK) Kehadiran lembaga ini diharapkan mampu menjawab tantangan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama kalangan ekonomi lemah yang memerlukan bantuan permodalan mikro (Lkmsmahirahsyariah.co.id, n.d.).

PT LKMS Mahirah Muamalah hadir dengan visi memberikan dukungan finansial bagi masyarakat kalangan bawah yang memerlukan modal usaha serta pendampingan dalam mengembangkan usaha mereka. Kehadirannya diharapkan dapat menjawab berbagai tantangan dan kebutuhan masyarakat, terutama bagi kalangan ekonomi lemah yang membutuhkan bantuan permodalan skala mikro. PT LKMS Mahirah Muamalah juga menawarkan beragam produk tabungan yang mengelola dana masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Lkmsmahirahsyariah.co.id)

Sebagai lembaga keuangan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, PT. LKMS Mahirah Muamalah muncul sebagai solusi atas fenomena sektor perbankan yang masih terfokus melayani masyarakat menengah ke atas. Sejak pendiriannya pada 2017 hingga saat ini, jumlah nasabah LKMS Mahirah Muamalah menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Tingginya antusiasme warga Banda Aceh terhadap kehadiran lembaga ini menunjukkan perannya sebagai solusi keuangan bagi masyarakat yang membutuhkan akses pembiayaan berbasis syariah yang cepat dan mudah. Melihat respons positif ini, PT LKMS Mahirah Muamalah berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, strategi

promosi dan lokasi untuk memastikan keputusan dan loyalitas nasabah, serta mengupayakan pertumbuhan jumlah nasabah dari tahun ke tahun.

PT LKMS Mahirah Muamalah turut menghadirkan berbagai variasi produk tabungan dan investasi yang mengelola dana masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah. Untuk kategori produk tabungan, disediakan tiga macam produk meliputi Tabungan Investasi Muamalah, Dana Titipan Wadiah, serta Dana Sosial yang dijalankan melalui kolaborasi dengan Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Adapun untuk kategori produk investasi, PT LKMS Mahirah Muamalah menawarkan tiga variasi produk berupa produk jual beli Murabahah, Mudharabah, dan Qardul Hasan. Untuk kategori produk-produk Pembiayaan, PT LKMS Mahirah Muamalah menawarkan tiga variasi produk berupa produk pengembangan usaha ekonomi masyarakat, produk ultra mikro dan produk dana bergulir gampong (Lkmsmahirahsyariah.co.id, n.d.)

Keberagaman produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT LKMS Mahirah Muamalah tersebut terbukti mampu menarik minat masyarakat Kota Banda Aceh. Hal ini tercermin dari pertumbuhan jumlah nasabah yang konsisten selama periode 2019-2023. Data mengenai jumlah nasabah PT Mahirah Muamalah dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1
Jumlah Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah
di Kota Banda Aceh Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2019	4.782
2	2020	7.503
3	2021	9.412
4	2022	10.878
5	2023	11.808
Total Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah		11.808

Sumber: PT Mahirah Muamalah (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, bahwa PT LKMS Mahirah Muamalah mengalami pertumbuhan nasabah yang sangat positif selama periode 2019-2023. Jumlah nasabah meningkat secara konsisten dari 4.782 nasabah pada tahun 2019 menjadi 11.808 nasabah pada tahun 2023, atau mengalami pertumbuhan total sebesar 146,9% dalam kurun waktu lima tahun. Pertumbuhan paling signifikan terjadi pada tahun 2020 dengan peningkatan 56,9% dari tahun sebelumnya, sementara pada tahun-tahun berikutnya pertumbuhan cenderung melambat namun tetap stabil, menunjukkan bahwa lembaga keuangan mikro syariah ini berhasil mempertahankan kepercayaan masyarakat dan terus memperluas jangkauan layanannya di Kota Banda Aceh.

Sejalan dengan pertumbuhan jumlah nasabah, kinerja PT Mahirah Muamalah juga tercermin dari perkembangan pembiayaan yang disalurkan. Berdasarkan laporan tahunan PT Mahirah Muamalah

(2023), lembaga ini menerapkan beragam skema pembiayaan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, terutama dari sektor UMKM di Kota Banda Aceh. Berdasarkan laporan tahunan PT Mahirah Muamalah (2023), Pembiayaan PT Mahirah Muamalah dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1. 2
Pembiayaan PT LKMS Mahirah Muamalah
Kota Banda Aceh Tahun 2019-2023

Pembiayaan	Tahun		
	2021	2022	2023
Murabahah	22.945.626.054	28.095.421.913	29.026.381.353
Mudharabah	4.183.500.000	6.453.500.000	7.115.000.000
Ijarah/Multijasa	897.254.294	787.805.103	790.756.018
Jumlah	28.026.380.348	35.336.727.016	36.932.137.371

Sumber: laporan tahunan PT LKMS Mahirah Muamalah (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa total pembiayaan PT LKMS Mahirah Muamalah mengalami pertumbuhan yang stabil selama periode 2021-2023, meningkat dari Rp 28,03 miliar pada tahun 2021 menjadi Rp 36,93 miliar pada tahun 2023. Pembiayaan Murabahah mendominasi portofolio dengan kontribusi terbesar, mencapai sekitar 78-80% dari total pembiayaan, diikuti oleh Mudharabah yang mengalami pertumbuhan signifikan dari Rp 4,18 miliar menjadi Rp 7,12 miliar. Sementara itu, pembiayaan Ijarah/Multijasa menunjukkan fluktuasi dengan sedikit penurunan pada tahun 2022 namun kembali stabil pada tahun 2023. Secara keseluruhan, pertumbuhan total pembiayaan sebesar 31,8% dalam dua tahun menunjukkan kinerja yang positif dan meningkatnya

kepercayaan masyarakat terhadap produk pembiayaan syariah yang ditawarkan.

Setiap perusahaan, termasuk PT LKMS Mahirah Muamalah, pada dasarnya memiliki dua tujuan utama yaitu mencapai tingkat keputusan masyarakat yang positif dan memperoleh laba maksimal. Di era globalisasi ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat, yang menuntut perusahaan untuk mampu menghadapi dan mengantisipasi berbagai situasi agar dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi ekonomi yang cenderung tidak stabil, terutama dalam upaya mencapai tujuan utama tersebut (Zulvina, 2022).

Melihat pertumbuhan signifikan dalam berbagai skema pembiayaan syariah dan pentingnya memahami dinamika pasar dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah di PT LKMS Mahirah Muamalah. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini akan membantu lembaga dalam mengoptimalkan layanan dan meningkatkan daya saingnya di industri keuangan mikro syariah.

Keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah yang puas dengan keputusannya akan menyebarluaskan pengalaman positifnya kepada calon nasabah lain, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa (Atmaja, 2018). Menurut Kotler dalam Ansori, keputusan juga merupakan hasil dari proses evaluasi seseorang terhadap berbagai alternatif yang ada, dengan membandingkan antara harapan dan

realitas yang dirasakan terkait suatu produk atau jasa (Ansori, 2007). keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya (Sumarwan, 2011). Keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah yang merasa telah membuat keputusan yang tepat akan cenderung merekomendasikan jasa tersebut kepada calon nasabah lain, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa (Wirtz & Lovelock, 2016).

Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah ini menjadi faktor pembeda yang penting bagi PT LKMS Mahirah Muamalah. Dalam masyarakat Aceh yang sangat menjunjung tinggi nilai-nilai islam, kepatuhan syariah bukan hanya menjadi nilai tambah, tetapi merupakan kebutuhan mendasar yang diharapkan oleh nasabah. Dengan memenuhi ekspektasi ini, PT LKMS Mahirah Muamalah dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan jangka panjang dengan nasabahnya. Lebih dari sekadar memenuhi kewajiban regulasi, penerapan prinsip-prinsip syariah dalam operasional PT LKMS Mahirah Muamalah mencerminkan komitmen lembaga terhadap nilai-nilai islam dan kebutuhan masyarakat Aceh. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan nasabah, tetapi juga memperkuat posisi PT LKMS Mahirah Muamalah sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang terpercaya dan sesuai dengan nilai-nilai lokal.

Keputusan merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah, disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah

dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi, di antaranya faktor kualitas pelayanan (Sumarwan, 2011). Namun, selain faktor tersebut, penelitian dan pengamatan terkini menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang juga berperan penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah.

Beberapa faktor tambahan yang merupakan pemicu naiknya tingkat keputusan nasabah diantaranya berupa *Islamic service quality*, promosi dan lokasi. *Islamic service quality* sangat tinggi pengaruhnya terhadap keputusan nasabah, karena dengan layanan yang sesuai prinsip syariah dan berkualitas tinggi maka akan sangat memudahkan nasabah untuk beraktivitas dalam hal transaksi serta mampu memberikan kenyamanan bagi nasabah. Faktor *Islamic service quality* yang diterapkan oleh usaha perbankan menjadi hal yang mendasar untuk diperhatikan. Perusahaan yang memberikan pengalaman perbankan yang menyenangkan dan nyaman dengan *islamic service quality* yang unggul, ditunjang oleh strategi promosi yang efektif serta lokasi yang strategis, akan memengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi disamping pelayanan yang berkualitas dari petugas (Rahmawaty, 2014).

Keputusan nasabah untuk bergabung dengan lembaga keuangan seperti PT LKMS Mahirah Muamalah dapat memberikan dampak positif dan manfaat bagi kelanjutan hubungan antara nasabah dan lembaga. Salah satu dampak positif yang mungkin terjadi adalah

munculnya rekomendasi dari mulut ke mulut oleh nasabah yang telah mengambil keputusan tersebut. Komunikasi antar nasabah dapat memengaruhi keputusan calon nasabah lainnya, menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan sebagaimana disebutkan oleh (Sumarwan, 2011). Selain itu, keputusan nasabah untuk tetap menggunakan jasa PT LKMS Mahirah Muamalah juga berpotensi meningkatkan loyalitas mereka terhadap lembaga. Keputusan yang positif ini dapat memperkuat posisi PT LKMS Mahirah Muamalah dalam persaingan di industri keuangan syariah, karena nasabah yang merasa telah membuat keputusan yang tepat cenderung akan terus menggunakan jasa lembaga dan merekomendasikannya kepada orang lain (Setiawati, 2017).

Menyadari pentingnya keputusan nasabah ini, PT LKMS Mahirah Muamalah terus berupaya menarik minat masyarakat dengan memperhatikan beberapa faktor penting, termasuk kualitas layanan islam (*Islamic Service Quality*), strategi promosi dan pemilihan lokasi yang tepat. Kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang tidak hanya menguntungkan nasabah, tetapi juga berdampak positif pada bisnis itu sendiri. Sebagaimana didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2016), kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. (Tjiptono, 2016) Memperluas pemahaman ini dengan menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan apa yang mereka terima dari pelayanan yang diberikan. Hal ini mencakup keberhasilan

organisasi dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan, serta membentuk hubungan jangka panjang dengan nasabah. Dalam konteks PT LKMS Mahirah Muamalah, kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan keuangan, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah, sehingga dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk bergabung dan tetap loyal pada lembaga.

Dalam industri jasa keuangan syariah seperti PT LKMS Mahirah Muamalah, kualitas pelayanan menjadi kunci dalam membentuk persepsi pelanggan. Perusahaan penyedia jasa akan dianggap memberikan kualitas setiap kali produk atau layanannya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks PT LKMS Mahirah Muamalah, pelanggan yang puas tidak hanya akan kembali menggunakan layanan, tetapi juga diharapkan akan membagikan pengalaman positif mereka dengan orang lain, sehingga menciptakan efek promosi dari mulut ke mulut yang dapat memperluas basis nasabah lembaga tersebut.

Dalam upaya memperluas jangkauan dan meningkatkan pemahaman masyarakat, strategi promosi yang efektif memainkan peran penting dalam menarik minat masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan oleh PT LKMS Mahirah Muamalah. Melalui pendekatan komunikasi yang beragam dan terintegrasi, lembaga ini dapat secara efektif mengedukasi masyarakat tentang berbagai produk dan layanan yang tersedia, serta menekankan manfaat-manfaat yang dapat diperoleh untuk pengembangan ekonomi lokal. Kotler dan Armstrong

(2018) menekankan pentingnya strategi promosi yang terintegrasi sebagai kunci dalam membangun kesadaran dan minat konsumen. Pendekatan ini sangat relevan bagi PT LKMS Mahirah Muamalah dalam konteks masyarakat Banda Aceh. Dengan menggabungkan berbagai metode promosi seperti iklan, hubungan masyarakat, pemasaran langsung dan promosi penjualan, lembaga ini dapat menciptakan pesan yang konsisten dan kuat yang menjangkau berbagai segmen masyarakat.

Dengan mempertimbangkan aspek lokasi secara serius, PT LKMS Mahirah Muamalah menunjukkan pemahaman yang mendalam terhadap dinamika bisnis keuangan mikro dan kebutuhan spesifik masyarakat Banda Aceh. Pemilihan lokasi yang tepat dapat membantu lembaga ini untuk lebih dekat dengan basis nasabahnya, memahami kebutuhan mereka secara langsung dan merespons dengan cepat terhadap perubahan dalam lingkungan bisnis lokal. Lebih dari itu, pendekatan komprehensif yang diterapkan oleh PT LKMS Mahirah Muamalah, yang mencakup aspek kualitas layanan islam, strategi promosi yang efektif dan pemilihan lokasi yang strategis, mencerminkan pemahaman yang holistik terhadap kebutuhan dan preferensi masyarakat Banda Aceh. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk menarik nasabah dalam jangka pendek, tetapi juga untuk membangun fondasi yang kuat bagi hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan dan kenyamanan (Kotler dan Philip 2020).

Dengan mengintegrasikan ketiga aspek ini *Islamic Service Quality*, promosi yang efektif dan lokasi yang strategis PT LKMS Mahirah Muamalah memposisikan dirinya bukan hanya sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi sebagai mitra terpercaya dalam pembangunan ekonomi masyarakat Banda Aceh. Pendekatan ini menciptakan nilai tambah yang signifikan, memungkinkan lembaga untuk membangun hubungan yang lebih dalam dengan nasabahnya, dan pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal yang berkelanjutan. Melalui strategi yang komprehensif ini, PT LKMS Mahirah Muamalah tidak hanya berupaya untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat, tetapi juga berperan aktif dalam membentuk ekosistem keuangan mikro yang sehat dan inklusif di Banda Aceh. Hal ini mencerminkan komitmen lembaga terhadap pemberdayaan ekonomi masyarakat dan pembangunan daerah secara keseluruhan (Ascarya, & Suharto, U., 2021).

Berdasarkan Latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk Mempertimbangkan kompleksitas masalah yang telah diuraikan, peneliti berminat untuk melakukan eksplorasi untuk penelitian berjudul **“Pengaruh *Islamic Service Quality*, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah kota banda aceh”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah *Islamic Service Quality* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh
4. Apakah *Islamic Service Quality*, promosi dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Islamic Service Quality* terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh.
2. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh.

3. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh.
4. Untuk menganalisis *Islamic Service Quality*, promosi dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih PT LKMS Mahirah Muamalah Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan di bidang perbankan syariah, khususnya tentang lembaga keuangan mikro syariah. Studi ini akan membantu saya lebih memahami bagaimana *Islamic Service Quality*, promosi dan lokasi mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah. Hal ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan teori dan konsep baru dalam perbankan syariah.

2. Bagi praktis

- a) Bagi peneliti sendiri, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, meningkatkan kemampuan analisis dan keterampilan, serta sebagai syarat kelulusan di UIN Ar-Raniry.

- b) Bagi Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan, Metodologi dan temuan penelitian dapat menjadi

referensi bagi penelitian selanjutnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa yang tertarik pada topik perbankan syariah dan perilaku konsumen.

- c) Bagi PT LKMS Mahirah Muamalah kota Banda Aceh, hasil penelitian ini bisa menjadi panduan untuk meningkatkan layanan mereka. Mereka bisa mengetahui aspek mana dari *Islamic Service Quality*, promosi dan lokasi yang paling mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah. Dengan informasi ini, mereka bisa membuat strategi yang lebih baik untuk menarik lebih banyak nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah proses penelitian, penulis telah menyusun struktur penulisan yang sistematis. Hal ini bertujuan untuk menjaga keteraturan dan fokus penelitian. Sistematika penulisan dimulai dengan:

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta gambaran singkat tentang struktur penulisan keseluruhan.

BAB II LANDASAN TEORI, Bab ini menguraikan beberapa pengertian dan literatur yang akan digunakan sebagai dasar teori dalam membahas masalah terkait *Islamic Service Quality*, promosi

dan lokasi terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah PT LKMS Mahirah Muamalah serta berisi kerangka pikir penelitian

BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini menguraikan jenis, tujuan dan arah penelitian, serta menguraikan data dan teknik memperolehnya yang terdiri dari jenis data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran yang digunakan. Selanjutnya membahas tentang uji validitas dan reabilitas, variabel penelitian, metode analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Bab ini menyajikan hasil penelitian dan analisis mendalam berdasarkan studi yang telah dilaksanakan. Pembahasan mencakup gambaran komprehensif mengenai objek penelitian yang akan diuraikan secara detail dan sistematis. Selanjutnya, bab ini juga menguraikan proses pengolahan data beserta hasil temuan penelitian yang dianalisis secara menyeluruh dan mendalam untuk memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap fenomena yang diteliti.

BAB V KESIMPULAN, Bab ini menguraikan simpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis dan pembahasan penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat rekomendasi dan saran-saran yang relevan sebagai bagian penutup dari keseluruhan penelitian ini. Kesimpulan yang disajikan merupakan refleksi dari temuan-temuan utama yang telah dibahas pada bab sebelumnya, sedangkan saran-saran yang diberikan dimaksudkan untuk memberikan kontribusi praktis bagi

pengembangan penelitian selanjutnya maupun implementasi dalam konteks yang lebih luas.

