

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TABUNGAN HAJI TERHADAP
KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP MOJOKERTO**

(Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto)

SKRIPSI

**Ditulis untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)**



Oleh :

Siti Zumrotus Sholikhah

934220519

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TABUNGAN HAJI TERHADAP
KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP MOJOKERTO**

(Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

SITI ZUMROTUS SHOLIKHAH

934220519

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TABUNGAN HAJI TERHADAP
KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP MOJOKERTO**

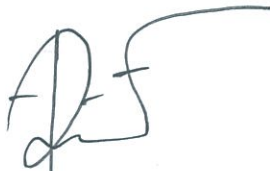
(Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto)

SITI ZUMROTUS SHOLIKHAH

934220519

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Arif Zunaidi, S.H.I M.El

NIP.198204072023211019

Pembimbing II



Dr. Sri Hariyanti, SHI. MM

NIP. 198510032019032006

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 18 Mei 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : lampiran skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil

Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Siti Zumrotus Sholikhah

NIM : 934220519

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Tabungan Haji Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto)

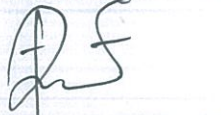
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan pada sidang munaqasah pada tanggal 18 Juni 2026 kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklumdand atas kesediaan termakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Arif Zunaidi, SHL., MEI

NIP.198204072023211019

Pembimbing II



Dr. Sri Hariyanti, SHL., M.M

NIP.198510032019032006

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 18 Mei 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil

Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Siti Zumrotus Sholikhah

NIM : 934220519

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Tabungan Haji Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto)

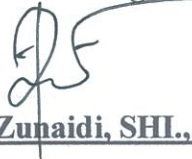
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan pada sidang munaqasah pada tanggal 18 Juni 2026 kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklumdian atas kesediaan termakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Arif Zunaidi, SHL., MEI

NIP.198204072023211019

Pembimbing II



Dr. Sri Hariyanti, SHL., M.M

NIP.198510032019032006

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TABUNGAN HAJI TERHADAP
KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP MOJOKERTO

(Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto)

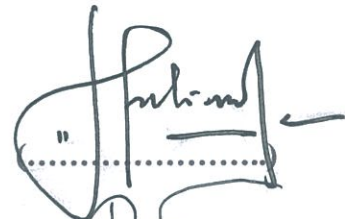
Siti Zumrotus Sholikhah

9.342.205.19

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri Pada Tanggal 18 Juni 2026

Tim penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Yuliani, M.M.
NIP. 19840710 201903 2 009
2. Penguji I
Dr. Arif Zunaidi, SHL., MEL.
NIP. 19820407 202321 1 019
3. Penguji II
Dr. Sri Hariyanti., SHL., M.M.
NIP. 19851003 201903 2 006


.....

.....

.....

Kediri, 13 Agustus 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

“Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti adzab-Ku sangat berat”. (Qs. Ibrahim: 7)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Zumrotus Sholikhah

NIM : 934220519

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 18 Mei 2026

Siti Zumrotus Sholikhah

NIM. 934220519

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Wa Syukurillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang tidak henti-hentinya memberikan rahmat dan nikmatnya. Terimakasih atas segala do'a dari orang-orang yang saya sayangi, akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Penulis sampaikan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih penulis ucapkan untuk yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, MEI., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Arif Zunaidi, SHI., MEI., dan Ibu Sri Hariyanti, SHI., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan juga memberikan arahan kepada penulis.
5. Teruntuk Ayah tercinta Alm. Bapak Sulikno. Terimakasih, meskipun jasad mu tidak lagi disisiku tapi do'a mu yang tiada terputus selalu mengiringi langkah ku.
6. Teruntuk Ibu tercinta IbuRukini, tanpa beliau saya bukanlah siapa-siapa, berkat do'a dan kasih sayangnya saya bisa sampai dititik ini. Terimakasih sudah kebersamai dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk ku.
7. Teruntuk kedua kakak penulis, Zainul Musta'in dan Nasrul Rifa'I yang senantiasa mendo'akan dan memberi dukungan kepada penulis.

8. Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto dan seluruh staff yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
9. Teman-teman Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri khususnya angkatan 2019.

ABSTRAK

SITI ZUMROTUS SHOLIKHAH, 2026. Pengaruh Kualitas Layanan Tabungan Haji Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Dosen Pembimbing Arif Zunaidi S.H.I, M.E.I dan Sri Hariyanti S.H.I., M.M

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Tabungan Haji, Keputusan Menabung

kualitas Layanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan, khususnya produk tabungan haji. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka semakin besar pula kemungkinan nasabah untuk memilih dan menggunakan produk tersebut. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh lembaga perbankan.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan diukur berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan oleh bank mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, sehingga dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih produk tabungan haji.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan haji Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 78 responden. Pengolahan data analisis data menggunakan software SPSS 25.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan menabung (Y) nasabah tabungan haji Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menabung tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, karunia, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TABUNGAN HAJI TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto)”**. Penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan restu serta ridha-Nya sehingga ilmu yang didapatkan bisa bermanfaat di dunia maupun di akhirat.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sampaikan ucapan terimakasih terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, MEI., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Arif Zunaidi, SHI., MEI dan Ibu Sri Hariyanti, SHI., MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan arahan, dorongan, motivasi dan begitu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
6. Serta kepada semua teman-teman seperjuangan dan pihak lain yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, memberikan motivasi, masukan, dan do'a terbaik.

Penulis mengakui bahwa skripsi ini tidak dapat mencapai tingkat kesempurnaan, karena kesempurnaan hanya dimiliki oleh Allah SWT. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas skripsi ini. Penulis berharap bahwa tulisan ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Kediri, 16 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan penelitian	10
E. Telaah Pustaka	11

BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	16
3. Indikator Kualitas Pelayanan	19
B. Tabungan Haji.....	25
1. Pengertian Tabungan Haji	25
2. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	37
3. Indikator Kualitas Pelayanan	38
C. Tabungan Haji.....	41
1. Pengertian Tabungan Haji	41
D. Keputusan Menabung Nasabah.....	42
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	42
2. Indikator Keputusan Pembelian	44
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	45
E. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian	51
C. Populasi dan Sampel	51
D. Teknik Pengumpulan Data	55

E.	Instrumen Penelitian.....	56
F.	Analisis Data.....	56
1.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	56
2.	Pengujian Asumsi Klasik.....	58
3.	Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		62
A.	Sekilas Gambaran Umum Objek Penelitian	62
1.	Sejarah Bank Muamalat.....	62
2.	Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Mojokerto.....	64
3.	Produk Bank Muamalat	65
4.	Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Mojokerto.....	65
B.	Pembahasan Hasil Deskriptif Responden.....	66
1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	66
C.	Deskripsi Data.....	66
1.	Uji Validasi	66
2.	Uji Reabilitas.....	69
3.	Analisis Data	70
4.	Uji Asumsi Klasik	73
5.	Uji Hipotesis	81
BAB V PEMBAHASAN		84

A. Kualitas Layanan Tabungan Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto.....	84
B. Keputusan Menabung Tabungan Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto.....	86
C. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto.....	87
BAB VI PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Antar Bank Syariah di Mojokerto	3
Tabel 1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menabung Nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat IndonesiaKCP Mojokerto	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Keputusan Menabung	46
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdsarkan Usia	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan (X)	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas nstrumen Keputusan Menabung (Y)	56
Tabel 4.5 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan ((X)	57
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Variabel Keputusan Menabung (Y)	58
Tabel 4.7 Analisis Statistik Variabel Kualitas Layanan (X) dan Keputusan Menabung (Y)	58
Tabel 4.8 Kategori Kualitas Layanan	59
Tabel 4.9 Kategori Keputusan Menabung	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	60

Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Product Moment Person	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Linier Sederhana	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji T)	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinan	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	75
Lampiran 2. Angket Penelitian	77
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian Variabel X	81
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian Variabel Y	84
Lampiran 5. Daftar Konsultasi	92
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	94