

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kersajanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang , 05 Mei 2025



RIDA FARIDAH

NIM: 20142011

ABSTRAK

Nama: Rida Faridah, NIM: 201420111, Judul Skripsi: **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK HAJI (Studi Bank Muamalat Cilegon)**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk haji di Bank Muamalat Cilegon. Faktor yang diuji dalam penelitian ini meliputi pelayanan, promosi dan pengetahuan nasabah. Metode penelitian ini yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis data primer. Sampel penelitian terdiri dari 97 responden dihitung menggunakan rumus *slovin* yang merupakan nasabah Bank Muamalat Cilegon yang telah membuka rekening haji.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah pelayanan berpengaruh parsial terhadap minat nasabah dalam memilih produk haji? 2) Apakah promosi berpengaruh parsial terhadap minat nasabah dalam memilih produk haji? 3) Apakah pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam memilih produk haji? 4) Apakah pelayanan, promosi, dan pengetahuan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui pengaruh parsial pelayanan terhadap minat nasabah dalam memilih produk haji. 2) Untuk mengetahui parsial promosi terhadap minat nasabah dalam memilih produk haji. 3) Untuk mengetahui pengaruh parsial pengetahuan terhadap minat nasabah dalam memilih produk haji. 4) Untuk mengetahui pengaruh simultan pelayanan, promosi, dan pengetahuan dalam memilih produk haji.

Kesimpulan pengujian hipotesis Pelayanan diketahui nilai $t_{hitung} 2,016 > t_{tabel} 1,661$ dengan demikian maka terdapat pengaruh positif antara Pelayanan terhadap minat nasabah, hipotesis Promosi diketahui nilai $2,504 > 1,661$ dengan demikian terdapat pengaruh positif terhadap minat nasabah, dan hipotesis Pengetahuan diketahui nilai $3,634 > 1,661$ dengan demikian terdapat pengaruh positif terhadap Minat Nasabah. Terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan secara Bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan Minat Nasabah $F_{hitung} 13,526 > F_{tabel} 2,70$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Pelayanan, Promosi, Pengetahuan, Minat Nasabah, Produk Haji



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171

Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : Usulan Munaqasyah
a.n. **Rida Faridah**
NIM. 201420111

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH BANTEN
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i **Rida Faridah**, **NIM 201420111** dengan judul Skripsi "**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Haji (Studi Bank Muamalat Cilegon)**" diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

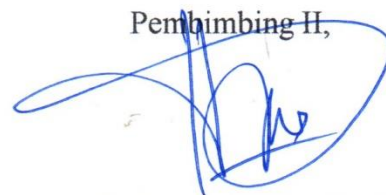
Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 05 Mei 2025

Pembimbing I


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II,


Rezky Mehta Setiadi, S.E., M.Ak.
NIP. 198805192020121006

PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK HAJI (Studi Bank Muamalat Cilegon)

Oleh:

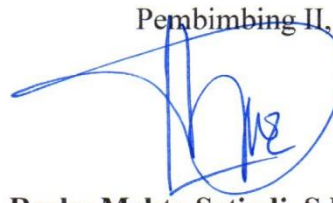
RIDA FARIDAH
NIM. 201420111

Menyetujui,

Pembimbing I


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II.


Rezky Mehta Setiadi, S.E., M.Ak.
NIP. 198805192020121006

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Sl.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113 200604 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Rida Faridah, NIM: 201420111 yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Haji (Studi Bank Muamalat Cilegon)**” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **05 Mei 2025**, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 05 Mei 2025

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002


Denara Akmal, M.Acc.
NIP. 199508042022032002

Anggota-anggota,

Penguji I

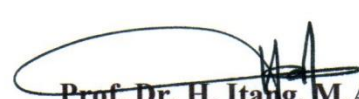
Penguji II


Hendrieta Fericka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001


Najmi Hillalliyati, M.Pd.
NIP. 199004052020122009

Pembimbing I

Pembimbing II,


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003


Rezky Mehta Setiadi, S.E., M.Ak.
NIP. 198805192020121006

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil alamin, segala puji Syukur kehadiran Allah SWT. Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini adapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya. Saya berterimakasih sebesar besarnya kepada kedua orang tua saya, yaitu Bapa H. Asfullah Hasbullah dan Ibu Hj. Napsiyah. Atas doa, ridho, dukungan dan cinta kasih yang diberikan. Bapak saya yang tidak pernah letih untuk bekerja dan selalu menyemangati putrinya hingga saat ini. Ibu saya yang selalu mengusahakan segalanya agar putrinya bisa sampai ditahap ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan bapak dan ibu.

Aamiin.

MOTTO

لَا يُؤَاخِذُكُمُ اللَّهُ بِاللَّغْوِ فِي أَيْمَانِكُمْ وَلَكِنْ يُؤَاخِذُكُمْ بِمَا كَسَبَتْ قُلُوبُكُمْ

وَاللَّهُ غَفُورٌ حَلِيمٌ ﴿٢٢٥﴾

(البقرة/٢: ﴿٢٢٥﴾)

“Allah tidak menghukummu karena sumpahmu yang tidak kamu sengaja, tetapi Dia menghukummu karena sumpah yang diniatkan oleh hatimu. Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyantun” (Qs. Al Baqarah : 2/225)

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّن يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يُحْفَظُونَهُ مَن أَمَرِ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَّالٍ ﴿١١﴾

(الرعد/١٣: ﴿١١﴾)

“Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

(Qs. Ar-Ra'd : 13/11)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Rida Faridah, lahir di Cilegon, pada tanggal 02 Maret 2001, anak kedua dari tiga bersaudara dan satu-satunya anak perempuan, dari orang tua bernama Bapak H. Asfullah Hasbullah dan Ibu Hj. Napsiyah.

Pendidikan yang telah ditempuh TK Kharisma Griya Serdang Indah lulus 2007, SDN Serdang 2 lulus tahun 2013, SMP Al Irsyad Banten lulus tahun 2016, dan MAN 1 Kota Cilegon lulus tahun 2019. Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah yang Maha Esa dan telah memberikan limpahan Rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) yaitu berupa karya tulis ilmiah berbentuk skripsi. Pada kesempatan ini penulis mampu membuat skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Haji (Studi Bank Muamalat Cilegon)” Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dapat disebabkan karena adanya keterbatasan dalam kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu sekiranya pembaca dapat memaklumi atas kelemahan dan kekurangan yang ada dalam skripsi ini.

Supaya terciptanya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat membangun. Selain itu, penulis juga banyak mendapatkan bantuan baik moril ataupun materil dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak untuk pembuatan skripsi ini. Untuk itu, tak lupa pada kesempatan ini secara khusus penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten

3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M. Si., ketua jurusan, dan Ibu Najmi Hillaliyati, M.Pd., sekretaris jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Prof. Dr. H. Itang, M.Ag., selaku Pembimbing I dan Bapak Rezky Mehta Setiadi, S.E., M.Ak. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff karyawan akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Bapak Samsam Budiman selaku Region Officer Jakarta West yang telah memberikan izin untuk saya dapat melaksanakan penelitian di Bank Muamalat Cilegon, dan Bapak Ade Apriatna selaku Branch Officer Service Manager cabang Cilegon yang telah membantu saya dalam melaksanakan penelitian. Serta seluruh karyawan Bank Muamalat Cilegon yang sudah membantu saya didalam penelitian ini.
7. Sahabat baik saya Riyan Hidayat, terima kasih untuk selalu menemani disaat penulis ingin menyerah, atas setiap semangat, motivasi, dan kebersamaan yang telah dilalui, dan terima kasih untuk kasih dan sayang tulus yang diberikan kepada penulis.
8. Teman seperjuangan saya Rossy Purnama Sari, Rasti Sulistianingsih, dan Diana Saputri yang selalu menemani dan membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
9. Teman saya Niya Komalasari yang selalu membantu saya dalam proses penulisan skripsi ini, Puji Lestari yang memberikan

motivasi serta informasi dan Eva Mudaifah yang selalu memberikan segala bantuan.

10. Teman-teman saya disaat melaksanakan perkuliahan Sahdatunnisa, Istiani Friska Sari, Shovy, Deni, Bagas Ramadhan, Dika Maulana, Tasima, dan Rijal yang menjadi hiburan disaat masa-masa kuliah. Tidak lupa pula kepada seluruh teman-teman PBS C Angkatan 2020.
11. Dan terima kasih untuk diri sendiri, yang sudah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meski beberapa hal mempunyai tantangannya masing-masing. Setiap usaha yang saya jalani walaupun tidak semua orang lain mengetahui, tetapi saya tetap bangga kepada diri saya sendiri, dan semoga perjalanan ini menjadi pembuka untuk kesuksesan dan kebahagiaan yang lebih besar dimasa depan.

Penulis berharap supaya Allah berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah dilibatkan dan telah membantu. Penulis berharap dengan disusunnya skripsi ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis sebagai syarat kelulusan saja, tetapi dapat bermanfaat bagi instansi yang berminat dalam memilih produk bank syariah.

Serang, 05 Mei 2025

Rida Faridah
NIM. 201420111

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN TEORITIS	13
A. Perilaku Konsumen	13
B. Perbankan Syariah	14
C. Minat Nasabah	15
D. Pelayanan	17
E. Promosi	19
F. Pengetahuan	21
G. Produk Haji	23
H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	28
I. Kerangka Pemikiran	37
J. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	40
C. Populasi Dan Sampel	41
D. Sumber Data	42

E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Variabel Penelitian	44
G. Operasional Variabel	45
H. Teknik Analisis Data	51
BAB IV PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	62
B. Karakteristik Responden	65
C. Uji Instrumen	69
D. Uji Asumsi Klasik	72
E. Analisis Regresi Nilier Berganda	75
F. Uji Hipotesis	77
G. Pembahasan Hasil Analisis Data	80
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pembukaan Rekening Haji	4
Gambar 1. 2 Grafik Pembukaan Rekening Tabungan iB Hijrah	6
Gambar 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	66
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Nasabah Yang Membuka Rekening Haji Pada Tahun 2020-2024	4
Tabel 1. 2 Data Nasabah Yang Membuka Rekening Tabungan iB Hijrah	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang relevan	28
Tabel 3. 1 Skala Liker	44
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	45
Tabel 4. 1 Statiska Deskriptif	68
Tabel 4. 2 Uji Validitas X1 Pelayanan	69
Tabel 4. 3 Uji Validitas X2 Promosi	70
Tabel 4. 4 Uji Validitas X3 Pengetahuan	70
Tabel 4. 5 Uji Validitas Y Minat Nasabah	71
Tabel 4. 6 Uji Reabilitas	72
Tabel 4. 7 Uji Normalitas	73
Tabel 4. 8 Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4. 9 Heteroskedastisitas Glejser	74
Tabel 4. 10 Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4. 11 Uji T (Parsial)	77
Tabel 4. 12 Uji F (Simultan)	78
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Korelasi	80