

**PENGARUH PELAYANAN SIMPANAN UMROH
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK
MENYIMPAN DI KOPERASI MADINAH
PT. GLOBAL ENERGY MULTAZAM
(TOURS & TRAVEL)**

(Studi Pada PT. Global Energy Multazam Tours & Travel Ciracas-Serang)

SKRIPSI

Diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

SITI YULIANA
NIM: 151401652

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2019 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin Banten” ini sepenuhnya asli merupakan 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 dibidang 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 saksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau saksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 27 September 2019

Materai 6000

SITI YULIANA
NIM. 151401652

ABSTRAK

Nama: Siti Yuliana, NIM: 151401652 Judul Skripsi: Pengaruh Pelayanan Simpanan Umroh Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menyimpan Di Koperasi Madinah PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel), (Studi Pada PT. Global Energy Multazam Tours & Travel Ciracas-Serang)

Dengan berkembangnya perusahaan Tours dan Travel di Serang pada saat ini berkembang semakin pesat. PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel) merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa, segmen pasarnya adalah para nasabah yang ingin berangkat umroh namun belum memiliki cukup dana atau modal untuk bisa membayar biaya pemberangkatan umroh, oleh karena itu PT. Global Energy Mutazam (Tours & Travel) menyediakan jasa Koperasi Madinah yaitu jasa simpanan umroh.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Apakah ada pengaruh antara pelayanan simpanan umroh terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan di Koperasi Madinah PT Global Energy Multazam (Tours & Travel) Serang?. 2). Seberapa besar hubungan antara pelayanan simpanan umroh dengan keputusan nasabah untuk menyimpan di Koperasi Madinah PT Global Energy Multazam (Tours & Travel) Serang?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan simpanan umroh terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan di Koperasi Madinah PT . Global Energy Multazam (Tours & Travel) Serang. 2). Untuk mengukur seberapa besar hubungan antara pelayanan simpanan umroh dengan keputusan nasabah untuk menyimpan di Koperasi Madinah PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel) Serang.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dimana metode ini digunakan untuk mengetahui Pelayanan Simpanan Umrah terhadap Keputusan Nasabah yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi serta menggunakan uji statistik diantaranya uji koefisien regresi, uji t dua sisi karena diduga ada pengaruh pelayanan simpanan umrah terhadap keputusan nasabah, uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi.

Kesimpulannya pengujian hipotesis pelayanan simpanan umrah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,830 > 1,994$) dengan demikian maka terdapat pengaruh positif antara pelayanan simpanan umrah terhadap keputusan nasabah. Setelah dilakukan analisis secara statistik diketahui bahwa persamaan regresi sederhana yaitu $Y = 5,949 + 0,745X$. Nilai R sebesar 0,553 yang artinya hubungan antara pelayanan simpanan umrah dan keputusan nasabah sedang. Nilai r^2 yaitu 0,306 hal ini berarti keputusan nasabah dipengaruhi oleh pelayanan simpanan umrah sebesar 30,6% dan sisanya 69,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan Simpanan Umrah dan Keputusan Nasabah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Perihal : **Usulan Munaqasyah
a.n Siti Yuliana
NIM. 151401652**

Kepda 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 Saudari Siti Yuliana, NIM: 151401652 dengan judul Skripsi **"Pengaruh Pelayanan Simpanan Umrah Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menyimpan Di Koperasi Madinah PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel)"**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 27 September 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

Aan Ansori, S.Kom., M.M
NIP. 197310152007011027

PERSETUJUAN

PENGARUH PELAYANAN SIMPANAN UMRAH TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENYIMPAN DI KOPERASI
MADINAH PT. GLOBAL ENERGY MULTAZAM (TOURS &
TRAVEL)

(Studi Pada PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel) Ciracas-Serang)

Oleh:

SITI YULIANA
NIM. 151401652

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004



Aan Ansori, S.Kom., M.M.
NIP. 197310152007011027

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua

Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 196402121991032003



Hj. Mukhlisshotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak
NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Nama: Siti Yuliana, NIM: 151401652, Judul Skripsi: **Pengaruh Pelayanan Simpanan Umrah Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menyimpan Di Koperasi Madinah PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel) Studi Pada Nasabah PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel) Ciracas-Serang**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten pada tanggal 20 Desember 2019. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.

Serang, 20 Desember 2019

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 196402121991032003

Ma'mun Nawawi, M.E
NIP. 199303022019031009

Anggota

Penguji I

Penguji II

Dr. Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M
NIP. 197203171999031001

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Budi Sudrajat, MA.
NIP. 197403072002121004

Aan Ansori, S.Kom., M.M
NIP. 197310152007011027

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta,

Ayahanda Romli dan Ibunda Asmi

yang selalu mendoakan, menjadi sumber semangat, dan

selalu memberikan dukungan dengan segala cara.

Terima Kasih telah mendidik serta selalu mencurahkan

rasa kasih sayangnya hingga saat ini.

Juga kupersembahkan untuk,

Kakakku tercinta Dedi Syamsuni

yang telah membiayai kuliah dan seluruh kebutuhan saya

selama ini selalu memberikan semangat dan motivasi

untuk menyelesaikan pendidikan S1 ini. Terimakasih untuk

teman seperjuangan dan teman-teman semuanya yang telah

memberikan doa dan motivasinya. Semoga Allah SWT

membalas kebaikan kalian semua.

Aamiin ya Rabbal 'alamin.....

MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ ﴿٧﴾

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk.”

(QS. al-Bayyinah, 98:7).

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Siti Yuliana, dilahirkan di Cikeusik Pandeglang pada tanggal 31 Juli 1996 yang beralamat di Kp. Citarik RT/RW 001/002 Desa Cikeusik, Kecamatan Cikeusik, Kabupaten Pandeglang-Banten. Penulis adalah anak ke 2 dari 4 bersaudara pasangan dari bapak Romli dan ibu Asmi.

Pendidikan formal yang diselesaikan oleh penulis adalah SDN Cikeusik 2 lulus pada Tahun 2009, MTsN Cikeusik lulus pada Tahun 2012 dan MA Daarul Hasan lulus pada Tahun 2015. Penulis melanjutkan ke Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten pada program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah.

Selama masa perkuliahan penulis mengikuti kegiatan intra Kampus UIN SMH Banten, kegiatan Federasi Olahraga Mahasiswa (FORMASI), sebagai Sekretaris Bidang Keperempuan.

SITI YULIANA
NIM. 151401652

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur senantiasa selalu terucap kehadirat Allah SWT. Sang pencipta alam semesta atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan dan suri tauladan bagi umat manusia.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Simpanan Umrah Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menyimpan Di Koperasi Madinah PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel) ” Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Fauzullman, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Terimakasih arahan dan ilmu-ilmu yang Ibu berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Dr. Budi Sudrajat, M.A. dan Aan Ansori, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas bimbingan dan arahan serta ilmu-ilmu yang Bapak dan Ibu berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Kepada Ibu, Bapak, Adik. Terimakasih sudah menguatkan dengan segala cara agar penulis selalu semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Kepada Kakak. Terima kasih yang telah membiayai kuliah dan kebutuhan saya selama ini.
7. Kepada Binti Nur Azizah sebagai sahabat yang selalu bersama-sama berjuang untuk menuntaskan tugas akhir. Terimakasih telah berbagi semangat, motivasi, pembelajaran dan kebersamaan hingga penulis bias menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar Ekonomi Syariah 2015 sebagai teman seperjuangan dikampus, secara khusus EKIS-A 2015 tiga tahun kita belajar bersama dalam satu ruangan. Terimakasih atas kebersamaan, pembelajaran, informasi-informasi juga dukungan dan semangat yang diberikan kepada satu sama lain.
9. Kepada lembaga, paradosen, seluruh teman-temandan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi

ini menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 27 September 2019

SITI YULIANA
NIM. 151401652

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
SURAT PENGAJUAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Kerangka Pemikiran.....	13
H. Metode Penelitian	17
I. Sistematika Pembahasan.....	22

BAB II KAJIAN TEORITIS

A.	Pelayanan	24
1.	Pengertian Pelayanan	24
2.	Kualitas Pelayanan dalam ekonomi Islam	25
3.	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	32
B.	Simpanan	36
1.	Pengertian Simpanan.....	36
2.	Pengertian Umrah.....	38
3.	Simpanan Umrah.....	40
C.	Keputusan Nasabah Untuk Menyimpan	42
1.	Pengertian Keputusan.....	42
2.	Pengertian Nasabah	43
3.	Pengertian Keputusan Nasabah	44
4.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan	45
D.	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	47
E.	Hipotesis	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Waktu Dan Tempat Penelitian	50
B.	Populasi Dan Sampel	50
C.	Jenis Metode Penelitian	52
D.	Sumber Data.....	53
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	56
F.	Teknik Analisis Data.....	59
G.	Operasional Variabel Penelitian.....	72

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A.	Gambaran Objek Dan Subjek Penelitian	75
1.	Visi dan Misi PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel)	77
2.	Struktur Organisasi PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel)	80
3.	Karakteristik Responden	83
B.	Analisis Data	85
1.	Analisis Deskriptif	85
2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	90
3.	Uji Asumsi Klasik	95
4.	Uji Regresi Linier Sederhana	102
5.	Uji Hipotesis	103
6.	Pembahasan Hasil Penelitian	108

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	111
B.	Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran	59
Tabel 3.1 Kriteria Pengujian Autokorelasi dengan Uji Durbin Watson	66
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi	70
Tabel 3.4 Operasional Variabel Penelitian	73
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	81
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	83
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	84
Tabel 4.5 Jumlah Total Data Koesioner Variabel Pelayanan Simpanan Umrah (X) dan Keputusan Nasabah (Y)	85
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan Simpanan Umrah (X).....	88
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	89
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitan Pelayanan Simpanan Umrah (X).....	91
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y).....	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Simpanan Umrah (X)	93
Tabel 4.11 Hasil uji Reliabilitas Keputusan Nasabah (Y).....	94
Tabel 4.12 Kesimpulan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	94
Tabel 4.13 Hasil Uji Data Normalitas	95
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitaas	97
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi I.....	99
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi II	101
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linier Sederhana	102
Tabel 4.18 Hasil Uji T	103
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Korelasi	106
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Global Energy Multazam (Tours & Travel).....	80
Gambar 4.2 Hasil Uji Data Normalitas	96
Gambar 4.3 P-Plot Uji Data Normalitas	96
Gambar 4.4 P-Plot Heterokedastisitas	98
Gambar 4.5 Statistik Durbin Watson I	100
Gambar 4.6 Statistik Durbin Watson II	101
Gambar 4.7 Daerah Penolakan dan Penerimaan	104