

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN
DAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH TABUNGAN HAJI PADA PT
BANK CIMB NIAGA SYARIAH JEPARA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)

Oleh :

SITI KHOLILAH
NIM. 1720510036

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613

Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Siti Kholilah
NIM : 1720510036
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 05 Oktober 2020 Sampai dengan 06 Januari 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 12 Januari 2022

Dosen Pembimbing,

Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum

NIP : 1975072020031210003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Te
lp. (0291) 432677, Faks 441613 Email
febiiainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

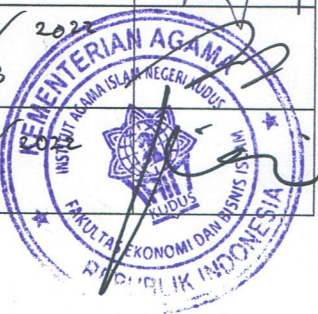
PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Siti Kholilah
NIM : 1720510036
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada PT Bank Cimb Niaga Syariah Jepara

Telah diujikan pada **10 Maret 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Prof.Dr.H. Abdurrohman Kasdin, Lc., M.Si.</u> NIP. 197602252003121002 Ketua/ Penguji I	17 / 2022 3	
<u>Karebet Gunawan, S.E., M.M.</u> NIP. 197106252006041009 Penguji II	21 / 2022 3	
<u>Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si.</u> NIP. 199304272019032025 Sekretaris	17 / 2022 3	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dosen Pembimbing	23 / 2022 3	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	17 / 2022 3	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Siti Kholilah NIM 1720510036 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 11 januari 2022

Yang menyatakan pernyataan




Siti Kholilah
NIM 1720510036

MOTTO

“Setiap yang akan kita lakukan selagi masih bisa dilakukan sendiri maka lakukanlah, jangan terlalu menggantungkan diri pada orang lain karena kitapun tidak tahu pemikiran orang lain tentang baik buruknya terhadap kita. Tetap berpegang teguh atas dasar prinsip kita sendiri. *Work Hard and Dream Big !*”

- Kholilah -



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Dalam menyusun skripsi saya mempersembahkan kepada:

1. Orang tua saya Bapak Khoerun dan Ibu saya Zubaedah yang sampai detik ini senantiasa sabar dalam merawat saya, mendidik, membesarkan, mendoakan saya setiap waktu, setiap hari dengan tulus dan ikhlas tanpa rasa pamrih. Selalu mendukung dan menyemangati tentang pengerjaan skripsi saya.
2. Mbak saya Nur Khoiriyah yang juga tetap mendukung dari awal kuliah sampai akhir saat ini dan tentunya semangat tersebut akan tetap bergema sampai saat ini.
3. Tidak lupa pula untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang sejauh ini walaupun ditengah pengerjaan skripsi kadang sakit. Tetapi dibalik kesakitan itu saya tetap semangat karena ada tujuan hidup yang hendak saya capai di kemudian hari.
4. Calon suami saya Andi, terimakasih masih tetap bertahan mendampingi saya dari awal kuliah sampai saat ini, membantu saya juga dalam hal perkuliahan. Maaf apabila perilaku yang naik turun yang kadang merasa kesal, marah, lelah, sambat soal skripsi. Karena perjuanganku adalah hasil penyemangatmu dan akan ada hal indah dikemudian hari. Sampai jumpa di pelaminan dear
5. Calon mertua saya Bapak Maskan dan Ibu Zumaesa yang selalu menanyakan soal kapan nikah, kapan bisa kumpul serumah. Karena dengan kalimat tersebut saya semangat akan pengerjaan skripsi. Sebab prinsip saya menikah itu dilaksanakan setelah saya lulus wisuda dan dapat ijazah. karena dengan itu menunjukkan bahwa pencarian ilmu yang saya perjuangkan selama ini menunjukkan pencapaian dan keberhasilan serta ada kebahagiaan tersendiri bagi saya. Terima kasih mak, pak. Maaf apabila dengan jawaban saya tentang hal tersebut mengecewakan dan kadang saya merepotkan keluargane panjenengan tolong harap dimaklumi. Ada saatnya saya Siti Kholilah

menjadi menantu panjenengan nanti setelah lulus wisuda, Aamiin.....

6. Dosen pembimbing saya Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum yang telah banyak membantu dan membimbing saya untuk penyelesaian skripsi. Terima kasih Pak.
7. Teman- teman akrab saya di kelas Iin Wulan, Septi, Lala, Ema, Jum terima kasih untuk semangatnya selama ini, kita sama-sama berjuang bareng dari semester awal sampai akhir dan tetap menjadi teman akrab sampai nanti yaa.
8. Teman akrab saya disekolah SMA Latifatun, Yulfhi, Laili terimakasih sedikit banyaknya kalian telah memberi semangat kuliah hingga sampai mencapai akhir. Tidak lupa pula teman kerja saya sebelumnya di Toko Mbak Nailis, Linda, Agung, Lathief dan Ana terimakasih juga ikut memberi saya semangat ndang digarap skripsine ojo males-malesan dan alhamdulillah saat ini lila sudah mencapai guys. (terharu)
9. Tidak lupa pula kepada teman- teman dari perbankan syariah A 2017 tanpa tercuai. Yang sudah wisuda semoga kehidupannya mencapai keberhasilan dan yang belum wisuda semangat ngerjakke skripsi ya kawan- kawan *Good Luck and Good bye.*

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya serta nikmat kesehatan yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir strata 1 (Skripsi) yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN DAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH TABUNGAN HAJI PADA BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK CIMB NIAGA SYARIAH JEPARA)”

Hal ini guna memenuhi salah satu syarat dari akademis untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini meskipun banyak sekali hambatan dan rintangan yang penulis hadapi tetapi dengan adanya usaha dan kerja keras si penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus (IAIN) Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi saya.
4. Kharis Fadlullah Hana, ME., selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah.
5. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berjasa selama perkuliahaan.
6. Orang tua saya dan keluarga saya yang selalu mendukung dan terus memberikan do'a kepada saya.
7. Teman- teman saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi.
8. Semua pihak yang telah terlibat tanpa menyebut nama satu persatu, sekali lagi terimakasih.

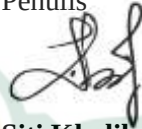
Penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, jika ada kritik dan saran dari pembaca akan saya terima dengan senang hati.

Semoga skripsi saya dapat memberikan manfaat bagi para peneliti-
peneliti selanjutnya

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 11 Januari 2022

Penulis



Siti Kholilah

NIM: 1720510036

