

ABSTRAK

Siti Kholilah, 1720510036, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Cimb Niaga Syariah Jepara)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengujian secara empiris pengaruh kualitas pelayanan, keamanan dan pemasaran terhadap keputusan nasabah memilih tabungan haji pada bank Cimb Niaga Syariah Jepara. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian *field research*, dimana peneliti akan terjun langsung untuk memperoleh informasi terkait. Penelitian ini juga termasuk dalam penelitian kasual (hubungan sebab akibat), dimana peneliti ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas dapat berpengaruh ataupun tidak berpengaruh terhadap variabel lain yang menjadi variabel terikat.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana pendekatan ini menjelaskan tentang fenomena dengan mengumpulkan data numerik yang selanjutnya akan dianalisis oleh peneliti menggunakan SPSS. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, dengan menentukan sampel dan dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Dengan menyebar kuesioner sebanyak 36 sampel nasabah tabungan haji di Bank Cimb Niaga Syariah Jepara, kemudian jawaban-jawaban responden akan dianalisis menggunakan program SPSS.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan haji Bank Cimb Niaga Syariah Jepara dengan nilai t hitung sebesar $3,462 > t$ tabel $2,03693$ dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Variabel keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan haji Bank Cimb Niaga Syariah Jepara dengan nilai t hitung sebesar $2,986 > t$ tabel sebesar $2,03693$ dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Variabel pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan haji Bank Cimb Niaga Syariah Jepara dengan nilai t hitung sebesar $5,33 > t$ tabel sebesar $2,03693$ dan nilai signifikansi sebesar $0,598 > 0,05$. Kualitas pelayanan, keamanan dan pemasaran secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan haji pada Bank Cimb Niaga Syariah Jepara dengan nilai f hitung $17,169 > f$ tabel $2,89$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, keamanan, pemasaran, keputusan nasabah.*