



Penulis
RENDI TRI SHAFUTRA

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

ANALISIS PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP KEPUASAN NASABAH

di Bank Muamalat KCP Kota Manna
Bengkulu Selatan



Editor :
Romi Adetio Setiawan, Ph.D.
Yunida Een Fryanti, M.Si.

**ANALISIS PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT
KCP KOTA MANNA BENGKULU SELATAN**

(SKRIPSI)



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

**Rendi Tri Shafutra
2223140107**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
2026 M/1447 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfashengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “Analisis Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Bengkulu Selatan” yang disusun oleh :

Nama : Rendi Tri Shafutra

NIM : 222314007

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Judul Skripsi : Analisis Produk Tabungan Haji Terhadap

Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kcp Kota
Manna Bengkulu Selatan

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 13 Juli 2026 M

28 Muharam 1448 H

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Romi Adetio Setiawan, Ph.D.

Yunida Een Fryanti, M.Si.

NIP. 1983121720114031001

NIP. 198106122015032003

Mengetahui

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah

Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak

NIP. 198404142023212045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-
51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Produk Tabungan Haji Terhadap
Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan :

Nama : Rendi Tri Shafutra

NIM : 2223140107

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
pada.

Hari : Jum'at

Tanggal : 07 Agustus 2026

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai
syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 11 Agustus 2026 M

27 Safar 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Yosy Arisandy, Ph.D

Yunida Een Fryanti, M.Si

NIP.198508012014032001

NIP.198106122015032003

Penguji 1

Penguji 2

Yosy Arisandy, Ph.D

Yenti Sumarni, MM

NIP.198508012014032001

NIP.197904162007012020

Mengetahui,
Dekan

Prof. Dr. Suwarjin, MA

NIP.196904011999031004





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan Judul “ Analisis Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Bengkulu Selatan ” Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 13 Juli 2026 M
28 Muharam 1448 H

Mahasiswa yang menyatakan



Rendi Tri Shafutra
2223140107

ABSTRAK

Analisis Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Bengkulu Selatan Oleh Rendi Tri Shafutra

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap Produk Tabungan Haji serta menganalisis pengaruh Produk Tabungan Haji terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 49 responden yang merupakan nasabah aktif Produk Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap Produk Tabungan Haji berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 0,854 + 0,888X$, yang menunjukkan bahwa Produk Tabungan Haji berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 22,304 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,011 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,914, yang berarti sebesar 91,4% variasi Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh Produk Tabungan Haji, sedangkan 8,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Produk Tabungan Haji berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan. Semakin baik kualitas Produk Tabungan Haji yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Kata Kunci: Produk Tabungan Haji, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

*Analysis of Hajj Savings Products on Customer Satisfaction at
Bank Muamalat Indonesia KCP Kota Manna Bengkulu Selatan*

By Rendi Tri Shafutra

This study aims to determine customers' perceptions of the Hajj Savings Product and to analyze the effect of the Hajj Savings Product on customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Kota Manna, South Bengkulu. This research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 49 active customers of the Hajj Savings Product at Bank Muamalat KCP Kota Manna, South Bengkulu. The data were analyzed using validity and reliability tests, descriptive analysis, simple linear regression analysis, t-test, and the coefficient of determination (R^2). The results indicate that customers' perceptions of the Hajj Savings Product are categorized as very good. The simple linear regression analysis produced the regression equation $Y = 0.854 + 0.888X$, indicating that the Hajj Savings Product has a positive effect on customer satisfaction. The t-test results show that the calculated t-value is 22.304, which is greater than the t-table value of 2.011, with a significance value of $0.000 < 0.05$. Therefore, the alternative hypothesis (H_1) is accepted, while the null hypothesis (H_0) is rejected. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) is 0.914, indicating that 91.4% of the variation in customer satisfaction is explained by the Hajj Savings Product, while the remaining 8.6% is influenced by other factors not examined in this study. Based on the findings, it can be concluded that the Hajj Savings Product has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Kota Manna, South Bengkulu. The better the quality of the Hajj Savings Product offered, the higher the level of customer satisfaction.

Keywords: Hajj Savings Product, Customer Satisfaction.

MOTTO

**“Jangan Pernah Putus Asa Atas Apa Yang Ditakdirkan
Untuk Mu Karena Sesungguhnya, Allah Tidak Akan
Membebani Hambanya Melainkan Sesuai Dengan
Kemampuannya”**

(Rendi Tri Shafutra)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan senantiasa memuji Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta shalawat kepada Rasulullah SAW dan sujud syukurku KEPADAMU, maka tak ada kata ragu sedikitpun dihati hambamu ini karena berkat Rahmat dan Ridho-mu akhirnya perjuangan saya bisa terlewatkan dan terwujud menjadi nyata. Skripsi peneliti ini saya persembahkan untuk orang yang saya sayangi dan cintai yaitu:

1. Teruntuk kedua orang tua saya yang menjadi alasan utama saya untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan untuk Ayah Minasdi dan Ibu Erma Yani, sebagai wujud dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepadaku serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memeberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan ku selama menempuh pendidikan sehingga aku dapat menyelesaikan studi sampai sarjana. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan utama hidupku. Tanpa kalian saya bukan lah apa apa yang tak mengenal lelah,panasnya matahari .Terima kasih banyak atas perjuan kalian yang telah membesarkan saya selama ini . Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik didunia maupun diakhirat, Aamiin.

2. Untuk kakak saya Rozianta Pratama, yang telah memberi materi, motivasi dan semangat dan selalu memberi dukungannya selama ini serta doa-doanya. Terimakasih sudah menjadi kakak yang bisa dibanggakan.
3. Untuk kakak saya Elna Puspita dan suaminya Yongki, yang telah memberi materi, motivasi dan semangat dan selalu memberi dukungannya selama ini serta doa-doanya. Terimakasih sudah menjadi kakak yang bisa dibanggakan.
4. Bapak Romi Adetio Setiawan, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang sangat berharga. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan dedikasi yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Ibu Yunida Een Fryanti, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang senantiasa memberikan masukan, arahan, dan motivasi yang membangun. Terima kasih atas bimbingan yang penuh ketulusan dan kesabaran dalam mendampingi proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Untuk dosen-dosen Perbankan Syariah terimakasih banyak sudah membantu kami, sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 22 8D,terkhususnya Perbankan Syariah 8D,yang telah memebersamai saya selama menyelesaikan perkuliahan di

kampus tercinta, semoga kita semua bisa menjadi orang-orang yang sukses kedepannya.

8. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang sampai sejauh ini tidak menyerah dan terus berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul analisis produk tabungan haji terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat kcp kota manna bengkulu selatan. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Khairudin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi. menempuh pendidikan dan
2. Prof. Dr. H. Suwarjin, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik penulis.

3. Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan bimbingan serta dukungan selama proses perkuliahan.
4. Romi Adetio Setiawan, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Yunida Een Fryanti, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan perhatian, bimbingan,serta memberikan banyak arahan ,saran dan masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ayah dan Ibuku tercinta yang selalu mendoakan setiap langkah saya agar diberi kelancaran dan selalu dalam lindungan Allah.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa studi.
8. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi dan akademik.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Dalam penyusunan buku ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu 18, Mei 2026

Rendi Tri Shafutra
NIM.2223140107



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN.....iii

PERNYATAAN KEASLIAN.....iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

MOTTO..... ix

PERSEMBAHAN..... x

KATA PENGANTAR..... xi

DAFTAR ISI.....xiv

DAFTAR TABEL.....xvi

DAFTAR LAMPIRAN.....xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang 1
- B. Rumusan Masalah 5
- C. Tujuan Penelitian 5
- D. Manfaat Penelitian 5
- E. Penelitian Terdahulu 7
- F. Sistematika Penulisan 13

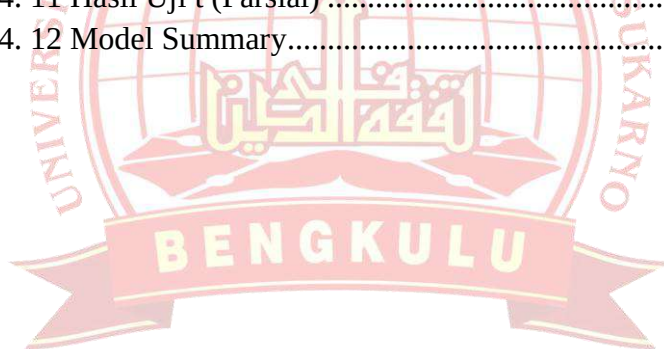
BAB II KAJIAN TEORI

- A. Landasan Teori 15
- B. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah..... 26
- C. Pengertian Kepuasan Nasabah 28
- D. Indikator Kualitas Pelayanan 29

E. Indikator Kualitas Produk	31
F. Hubungan Produk Tabungan Haji dengan Kepuasan Nasabah	32
G. Kerangka Berfikir Penelitian.....	33
H. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Subjek Dan Objek Penelitian	36
D. Populasi dan Sample	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
B. Karakteristik Responden.....	47
C. Analisis dan Hasil Penelitian	49
D. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Rekening Lain	50
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Rekening Lain	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	54
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel.....	56
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Produk Tabungan Haji (X).....	57
Tabel 4. 9 kriteria interpretasi skala Likert	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji t (Parsial)	63
Tabel 4. 12 Model Summary.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : From Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : SK Pembimbing
- Lampiran 3 : Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan (Pembimbing I)
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan (Pembimbing II)
- Lampiran 8 : Daftar Nilai Skripsi (Pembimbing I)
- Lampiran 9 : Daftar Nilai Skripsi (Pembimbing II)
- Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 : Dokumentasi Responden
- Lampiran 12 : Hasil Output SPSS 2026
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 14 : Surat Keterangan Lengkap SKPI

