

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN HAJI**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah*



Oleh:

KHARISMA TIANA

NIM. 2116050066

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H / 2026 M**

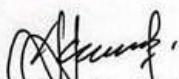
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul "ANALISI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN HAJI" yang disusun oleh Kharisma Tiana, NIM 2116050066 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari Rabu, tanggal 11 Februari 2026, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program strata satu (S1) pada Prodi Perbankan Syariah.

Padang, 23 Februari 2026

Tim Penguji

Ketua

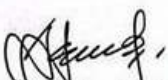

Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007002112

Sekretaris


Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA
NIP. 199408282025211009

Anggota

Penguji I


Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007002112

Penguji II


Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA
NIP. 199408282025211009

Pembimbing

Pembimbing I


Sri Ramadhan, SHL., MSI
NIP. 198504242015032006

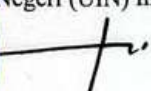
Pembimbing II


Riandy Mardhika Adif, SE., MM
NIP. 199303132019031013

Mengesahkan,



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang


Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “*Pengaruh People, Process dan Promotion Terhadap Keputusan Menabung di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Sumatra Barat Cabang Batusangkar*”. Yang disusun oleh **Ilham Reza Ananda NIM. 2116050010** telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikianlah persetujuan pembimbing dan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 24 Desember 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021



Sri Ramadhan, SHI., MSI
NIP. 198504242015032006

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN HAJI” adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 28 januari 2025



Kharisma Tiana
NIM. 2116050066

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Haji**”, disusun oleh **Kharisma Tiana NIM 2116050066**, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri. Keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan haji dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan haji berdasarkan kondisi empiris di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah tabungan haji pada bank yang menjadi objek penelitian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Exploratory Factor Analysis (EFA) untuk mereduksi dan mengelompokkan indikator-indikator penelitian menjadi faktor-faktor utama. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi religius, ekonomi dan keuangan pribadi, kemudahan, serta pelayanan dan reputasi bank, yang masing-masing terdiri dari beberapa faktor turunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh faktor awal diterima secara empiris. Pada indikator religius, faktor motivasi diterima sebagai faktor dominan, sedangkan niat ibadah tereliminasi karena menyatu dengan motivasi internal nasabah. Pada indikator ekonomi dan keuangan pribadi, faktor pendapatan, pendidikan, dan pekerjaan diterima, sementara faktor kekayaan tereliminasi. Pada indikator kemudahan, faktor sosial diterima, sedangkan faktor teknologi tereliminasi. Selanjutnya, pada indikator pelayanan dan reputasi bank, faktor citra bank dan integritas diterima, sedangkan faktor loyalitas dan kualitas pelayanan tereliminasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan haji dipengaruhi oleh faktor-faktor dominan yang saling terintegrasi dan mencerminkan kondisi nyata responden. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perbankan dalam meningkatkan layanan dan strategi pengembangan produk tabungan haji.

Kata kunci: Tabungan Haji, Keputusan Nasabah, Faktor-Faktor Keputusan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Haji”** dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat beserta salam senantiasa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT dan panutan umat Islam hingga akhir zaman. Skripsi ini ditulis dan dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang perbankan syariah.

Melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua Ayahanda Bahtiar Sujono dan Ibunda Misri yang senantiasa memberi dukungan, arahan, motivasi, materi, dan do'a untuk penulis. Selanjutnya Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd** beserta jajaran wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak **Prof. Dr. Testru Hendra. M.Ag** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Ibu **Sri Ramadhan, S.HI., M.SI** dan Sekretaris Program Studi Bapak **Rahmat Kurnia, SE., M.E., CRP**.
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) Ibu **Sri Ramadhan, S.HI., M.SI** yang telah memberikan ilmu, dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.
5. Kepada Ibu **Sri Ramadhan, S.HI., M.SI** selaku Pembimbing I dan Bapak **Riandy Mardhika Adif, S.E., M.M** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan didikan kepada penulis.
7. Kepada keluargaku Abi dan Umik tercinta, terima kasih atas cinta yang tak pernah bersyarat, dukungan finansial yang tulus, serta doa yang tak pernah terputus dalam setiap sujud. Abi dan Umik adalah fondasi terkuat dalam perjalanan hidup penulis. Setiap usaha, setiap lelah, dan setiap pengorbanan yang Abi dan Umik berikan demi pendidikan dan cita-cita penulis tidak akan pernah mampu terbalaskan. Terima kasih telah selalu percaya, menguatkan, serta mengusahakan segala yang terbaik hingga penulis mampu berdiri di titik ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan untuk Abi dan Umik, di dunia maupun di akhirat.

8. Kepada Suami tercinta Prastiya, S.P terima kasih telah menjadi pendamping yang setia dalam setiap proses perkuliahan ini. Di saat penulis merasa ragu, lelah, dan hampir menyerah, engkau hadir dengan keyakinan bahwa penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini. Kesabaran, dukungan, serta doa yang selalu engkau panjatkan menjadi sumber kekuatan yang besar bagi penulis. Terima kasih telah berjalan bersama, menguatkan tanpa lelah, dan menjadi tempat bersandar dalam perjalanan panjang ini.
9. Kepada anakku Zea Adhiba Mecca, kehadiranmu adalah anugerah terindah dalam hidup penulis. Engkau hadir di tengah keputusasaan dan menjelma menjadi cahaya penerang yang menuntun penulis untuk kembali bangkit dan melanjutkan perjalanan hidup ini. Senyummu menjadi alasan terkuat untuk bertahan, belajar, dan terus tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik. Skripsi ini adalah salah satu bukti bahwa kehadiranmu telah memberi harapan baru dan makna yang lebih dalam tentang kehidupan serta perjuangan.
10. Kepada Nenek serta adik-adik tersayang, terima kasih atas cinta, perhatian, dan doa yang selalu mengiringi langkah penulis. Kehangatan keluarga menjadi sumber ketenangan dan kekuatan yang membuat penulis mampu bertahan dalam setiap proses yang dijalani.
11. Kepada sahabat-sahabat tercinta, terima kasih telah hadir, membantu, dan menemani penulis selama masa perkuliahan. Dukungan, kebersamaan serta cerita yang terjalin menjadi bagian penting dari perjalanan ini dan akan selalu dikenang.

12. Kepada diri sendiri terima kasih karena telah bertahan dan tidak menyerah hingga titik ini. Meski perjalanan ini dipenuhi lelah, ragu, dan air mata, kamu tetap memilih untuk melangkah dan menyelesaikannya. Skripsi ini menjadi bukti bahwa setiap proses membutuhkan kesabaran dan keyakinan. Tidak semua berjalan mudah, namun setiap usaha kecil yang dilakukan telah membawamu sampai sejauh ini. Semoga setelah ini, kamu lebih menghargai dirimu sendiri, lebih percaya pada kemampuan yang dimiliki, dan terus melangkah menuju masa depan yang lebih baik dengan penuh harapan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah khazanah ilmu pengetahuan, serta menjadi amal kebaikan bagi semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaiannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 25 Januari 2026

Penulis



Kharisma Tiana

NIM. 2116050066

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Tabungan Haji.....	11
B. Keputusan Nasabah.....	15
C. Penelitian Terdahulu	28
D. Pemetaan Konseptual	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan Penelitian	37
B. Sumber Data Penelitian.....	37
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Populasi Penelitian	38
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
F. Sampel Penelitian.....	39
G. Teknik Pengumpulan Data	41
H. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	59
C. Hasil Analisis Data.....	63
D. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	