

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN SIMPANANQU DI BMT AL-BAHJAH

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

AFDA'U BILLA

NIM: 2108203036

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2025 / 1446 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN TABUNGAN SIMPANANQU DI BMT AL-BAHJAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UINSSC

Oleh:

AFDA'U BILLA

NIM: 2108203036

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 2025 / 1446 H

ABSTRAK

Afda'u Billa. 2108203036 “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan SimpananQu di BMT Al-Bahjah”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan antar lembaga keuangan syariah, sehingga kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi faktor penting dalam menarik minat nasabah. Dalam konteks ini, produk tabungan SimpananQu di BMT Al-Bahjah menjadi fokus utama karena peningkatan jumlah nasabah yang signifikan dari tahun ke tahun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan SimpananQu.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner kepada 100 responden nasabah BMT Al-Bahjah. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Variabel yang diteliti mencakup kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dan keputusan nasabah (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan pengembangan produk yang sesuai kebutuhan nasabah sangat penting bagi BMT Al-Bahjah dalam memperkuat daya saing dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Nasabah, SimpananQu, BMT Al-Bahjah.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

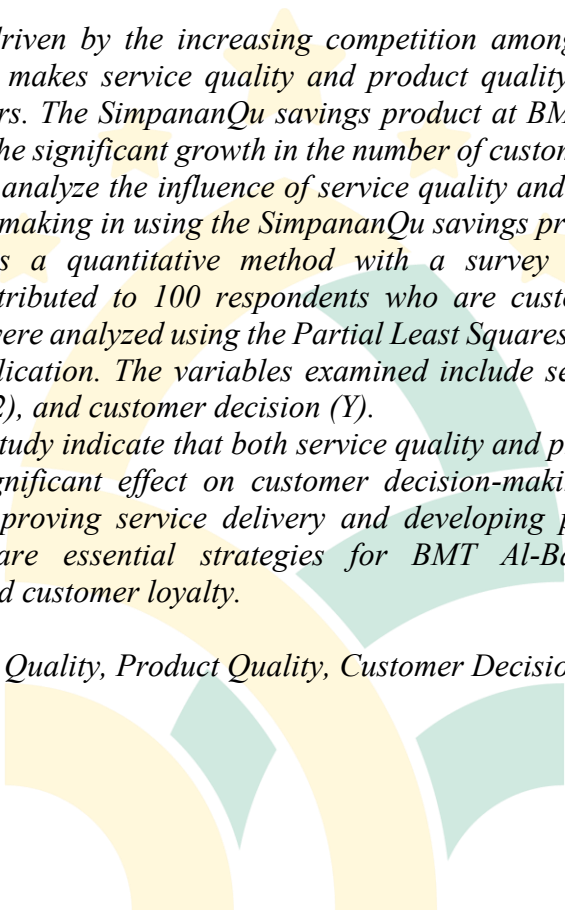
Afda'u Billa. 2108203036 *“The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Decision in Using SimpananQu Savings at BMT Al-Bahjah”*.

This research is driven by the increasing competition among Islamic financial institutions, which makes service quality and product quality crucial factors in attracting customers. The SimpananQu savings product at BMT Al-Bahjah is the main focus, given the significant growth in the number of customers over the years. This study aims to analyze the influence of service quality and product quality on customer decision-making in using the SimpananQu savings product.

The research uses a quantitative method with a survey approach through questionnaires distributed to 100 respondents who are customers of BMT Al-Bahjah. The data were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) method with the SmartPLS application. The variables examined include service quality (X1), product quality (X2), and customer decision (Y).

The results of the study indicate that both service quality and product quality have a positive and significant effect on customer decision-making. These findings emphasize that improving service delivery and developing products that meet customer needs are essential strategies for BMT Al-Bahjah to enhance competitiveness and customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Decision, SimpananQu, BMT Al-Bahjah.*



UINSSC

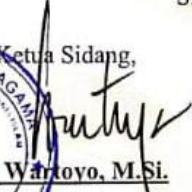
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

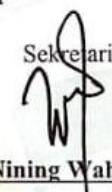
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Simpananqu Di Bmt Al-Bahjah**”, oleh **Afda’u Billa**, NIM 2108203036, telah diajukan dalam sidang Munaqosah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 29 Oktober 2025

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

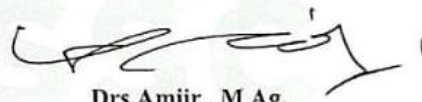
Sidang Munaqosah

Ketua Sidang,

Dr. Wartoyo, M.Si.
NIP. 19830702 201 101 1 008

Sekretaris Sidang,

Hj. Nining Wahyuningsih, MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I,

Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 197603122003121003

Penguji II,

Drs Amiir., M.Ag.
NIP. 196503131994021001.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH MENGUNAKAN TABUNGAN SIMPANANQU DI BMT AL-BAHJAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

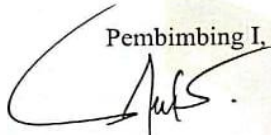
Oleh

AFDA'U BILLA

NIM: 2108203036

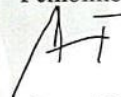
Pembimbing

Pembimbing I,



Dr. Anton Sudrajat, M.Si
NIP. 19830721202 012 1 001

Pembimbing II,



Aditya Achmad Rakim, SE., ME
NIP. 19910404202 012 1 009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.Si.

NIP. 19830702 201 101 1 008

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Afda'u Billa

NIM : 2108203036

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon,

Alamat : Blok kaliandul, desa setukulon kec.weru
kab.cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Simpananqu Di Bmt Al-Bahjah” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 29 oktober 2025

Saya yang menyatakan,



AFDA'U BILLA

NIM: 2108203036

UNIVERSITAS ISLAM SYEKH NURJALAN

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon,

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

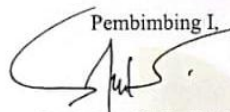
Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Afda'u Billa**, NIM. 2108203036 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Simpanan Di BMT Al-Bahjah”**.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqoyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing

Pembimbing I,


Dr. Anton Sudrajat, M.Si
NIP. 19830721202 012 1 001

Pembimbing II,


Aditva Achmad Rakim, SE., ME
NIP. 19910404202 012 1 009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wafaroyo, M.Si.
NIP. 198907202 201 101 1 008

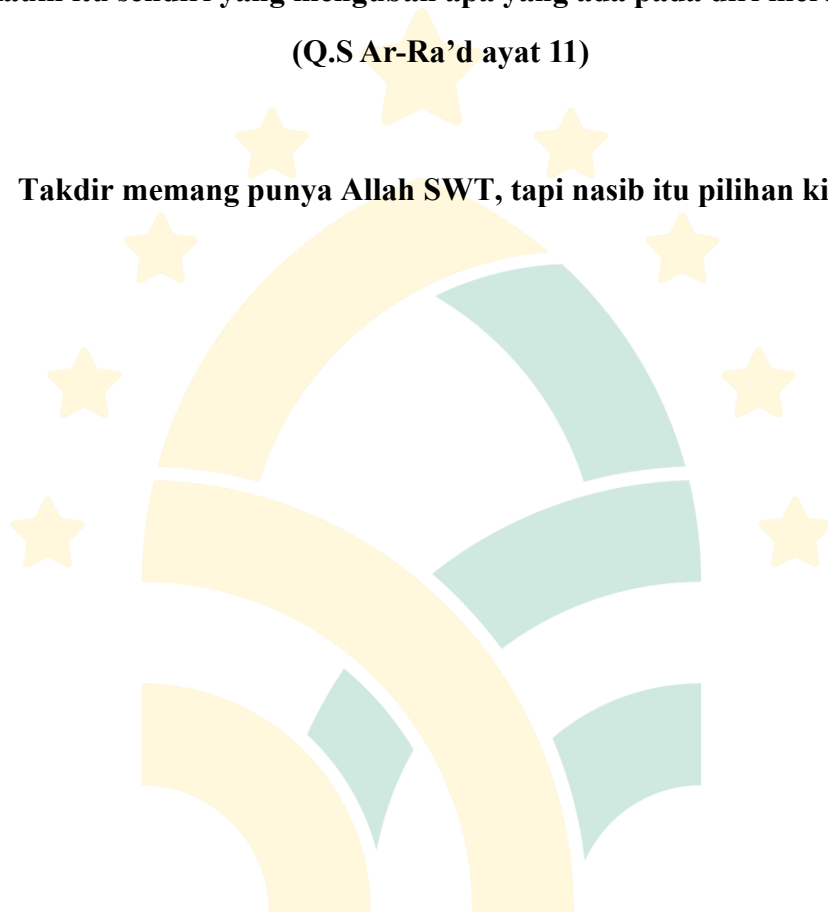
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka."

(Q.S Ar-Ra'd ayat 11)

Takdir memang punya Allah SWT, tapi nasib itu pilihan kita.



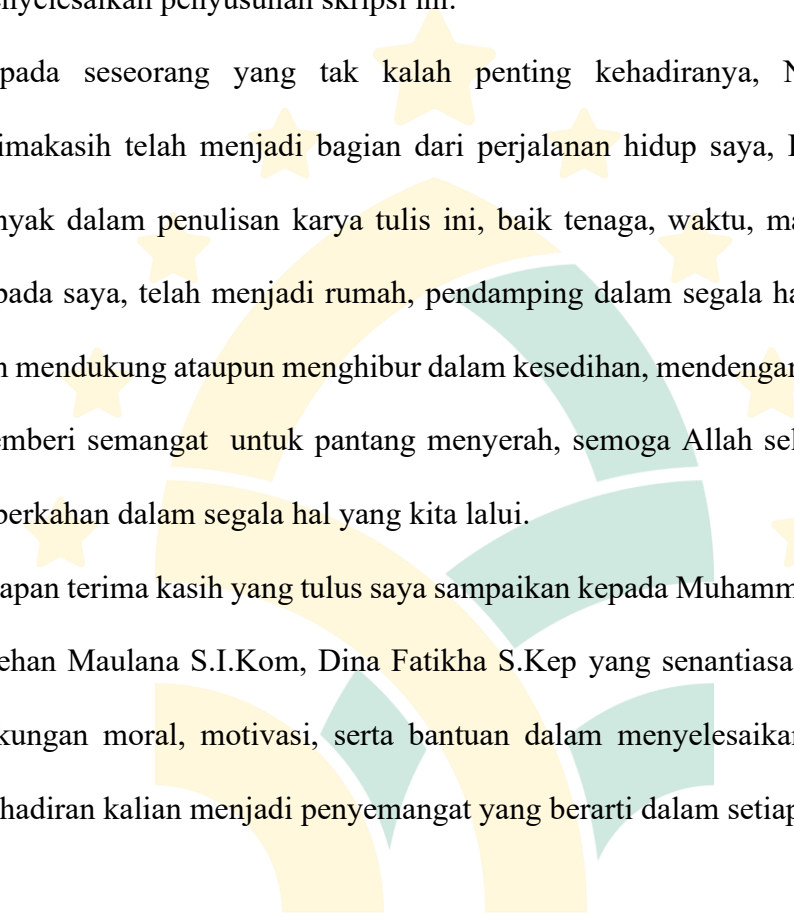
UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa serta dukungan dari orang-orang terkasih, akhirnya karya sederhana ini dapat peneliti selesaikan. Karya ini bukan hanya hasil dari pemikiran dan usaha pribadi, tetapi juga merupakan buah dari doa, semangat, serta kasih sayang dari mereka yang selalu hadir di setiap langkah perjalanan. Maka dari itu, dengan segala ketulusan hati, karya ini kupersembahkan kepada:

1. Teruntuk orang tua saya tercinta yang menjadi sebuah alasan utama saya untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan. Untuk Bapak Tariya dan Ibu Kusniah, sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepadaku serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan selama menempuh pendidikan. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan utama dalam hidupku. Semoga Allah senantiasa memuliakan baik didunia maupun diakhirat. Aamiin.
2. Terimakasih Afda'u Billa, diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

- 
3. Kepada kakak saya Dimas Thoriq S.E, terimakasih atas nasehat, do'a, motivasi, biaya kuliah, dukungan dan kasih sayang yang pada akhirnya saya bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
 4. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Nuraeni S.E, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya, telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal, menemani dan mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah, semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
 5. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada Muhammad Iqbal S.E, Syehan Maulana S.I.Kom, Dina Fatikha S.Kep yang senantiasa memberikan dukungan moral, motivasi, serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat yang berarti dalam setiap prosesnya.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Afda'u Billa
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 02 februari 2004
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Nama Ayah : Tariya Satari
Nama Ibu : Kusniah Verayanti
Telp/Hp : 088218063373/0895337079733
Email : afdaubilla02@gmail.com
Alamat : blok kaliandul, desa setukulon
kec.weru kab.cirebon

Riwayat Pendidikan

1. TK Sabilul khairot
2. SDN 2 setukulon
3. MTSN 4 Cirebon
4. MAN 1 Cirebon

Penulis menempuh program Pendidikan Strata Satu (S-1) di jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Simpananqu Di Bmt Al-Bahjah”** dibawah bimbingan Bapak Dr. Anton Sudrjat, M.Si dan Bapak Aditya Achmad Rakim, SE., ME

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘ —	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	— ’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monofong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

Contoh:

- كَتَبَ *Kataba*
- فَعَلَ *Fa'ala*

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا...	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
وَا...	Fathah dan Wau	Au	A dan U

Contoh:

- كَيْفَ *Kaifa*
- حَوْلَ *Haula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَا...يَا...	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis di atas
إَا...	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis di atas
وَا...	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *Qāla*
- رَمَى *Ramā*
- قِيلَ *Qīla*
- يَقُولُ *Yaqūlu*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk *Ta'marbutah* ada dua, yaitu:

1. *Ta'marbutah* hidup

Ta'marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. *Ta'marbutah* mati

Ta'marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan *Ta'marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *Ta'marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *Raudah Al-Atfāl/Raudhatul Atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *Al-Madīnah Al-Munawwarah/Al-Madīnatul Munawwarah*
- طَلْحَةَ *Talhah*

E. *Syaddah* (*Tasydid*)

Syaddah atau *Tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau tanda *Tasydid*. ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *Syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّالَ *Nazzala*
- الْبِرُّ *Al-Birr*

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NUUR IATIL CIBERON

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *Ar-Rajulu*
- الْقَلَمُ *Al-Qalamu*
- الشَّمْسُ *Asy-Syamsu*
- الْجَلَالُ *Al-Jalālu*

G. *Hamzah*

Hamzah ditransliterasikan sebagai Apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi *Hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara *Hamzah* yang terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *Alif*.

Contoh:

- تَأْخُذُ *Ta 'khužu*
- شَيْئٌ *Syai 'un*
- النَّوْءُ *An-Nau 'u*
- إِنَّ *Inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka dalam transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha fahuwa khair ar-rāziqīn/*
Wa innallāha fahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn*
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

J. Tajwid

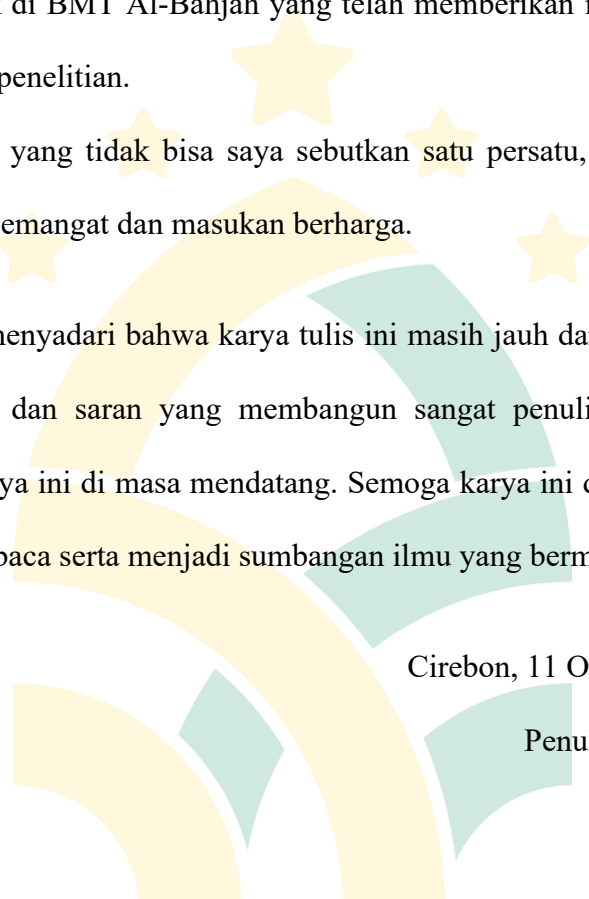
Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Simpananqu di BMT Al-Bahjah”** dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang pendidikan yang sedang penulis tempuh. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan karya ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH selaku Dekan FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
5. Bapak Dr. Anton Sudrajat, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Aditya Achmad Rakim, SE., ME selaku Dosen Pembimbing II, yang telah mendidik, menyediakan waktu dan dengan begitu sabar membimbing penulis selama penulisan skripsi ini

- 
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu kepada penulis
 7. Seluruh pihak di BMT Al-Bahjah yang telah memberikan izin dan informasi dalam proses penelitian.
 8. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih turut memberikan semangat dan masukan berharga.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi sumbangan ilmu yang bermanfaat.

Cirebon, 11 Oktober 2025

Penulis,

AFDA'U BILLA
NIM: 2108203036

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	v
NOTA DINAS	v
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1

B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	13
LANDASAN TEORI.....	13
A. Kualitas Pelayanan.....	13
1. Pengertian kualitas pelayanan.....	13
2. Indikator Kualitas Pelayanan	19
B. Kualitas Produk	23
1. Pengertian Kualitas Produk.....	23
2. Indikator Kualitas Produk	26
C. Pengambilan Keputusan.....	28
1. Pengertian Keputusan	28
2. Indikator Keputusan Nasabah	30
D. Literatur Review	31
E. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	36
.....	36
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Jenis dan Sumber Data.....	40
1. Data Primer.....	40
2. Data Sekunder.....	41
C. Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Definisi Operasional Variabel	42
E. Metode Analisis Data	45
1. Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	45

2. Uji Validitas.....	45
3. Uji Reliability.....	47
4. Uji Asumsi	47
5. Uji Model Struktural (Inner Model).....	47
6. Pengujian Hipotesis	48
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran umum BMT AL-BAHJAH.....	49
1. Sejarah BMT AL-BAHJAH.....	49
2. Visi Misi dan Nilai BMT AL-BAHJA.....	51
3. Profil dan Struktur Organisasi BMT AL-BAHJAH.....	52
B. Karakteristik Responden	54
C. Analisis Jawaban Responden	56
1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
2. Variabel Kualitas Produk	58
3. Variabel Keputusan Nasabah	61
D. Analisis Data	63
1. Uji Outer Model.....	63
2. Uji Asumsi	66
3. Uji Inner Model.....	67
4. Uji Hipotesis	68
E. Pembahasan.....	70
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah	71
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah	73
BAB V.....	77
KESIMPULAN.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	77
C. Keterbatasan dan kelemahan penelitian	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80



UINSSC

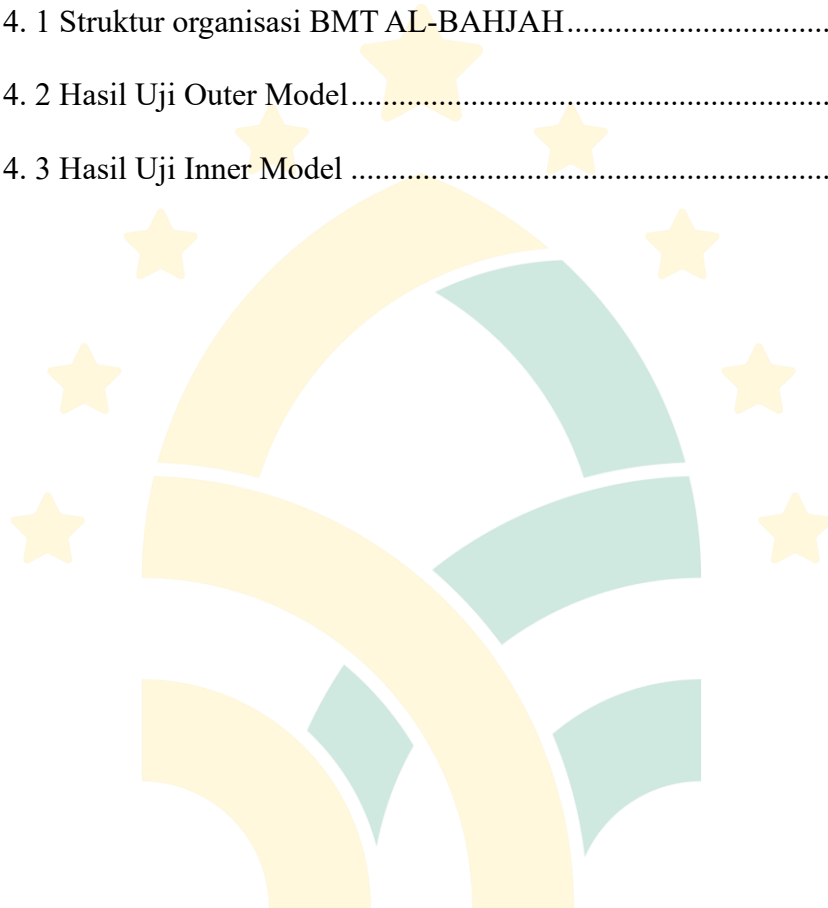
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Nasabah Tabungan Simpananqu	3
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Bentuk Skala Likert.....	42
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Usia.....	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Kualitas Produk.....	58
Tabel 4. 5 Variabel Keputusan Nasabah.....	61
Tabel 4. 6 Hasil Convergent Validity	64
Tabel 4. 7 Hasil Discriminant Validity	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliability.....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji R-Square	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis	69
Tabel 4. 13 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Teori	36
Gambar 4. 1 Struktur organisasi BMT AL-BAHJAH.....	54
Gambar 4. 2 Hasil Uji Outer Model.....	63
Gambar 4. 3 Hasil Uji Inner Model	63

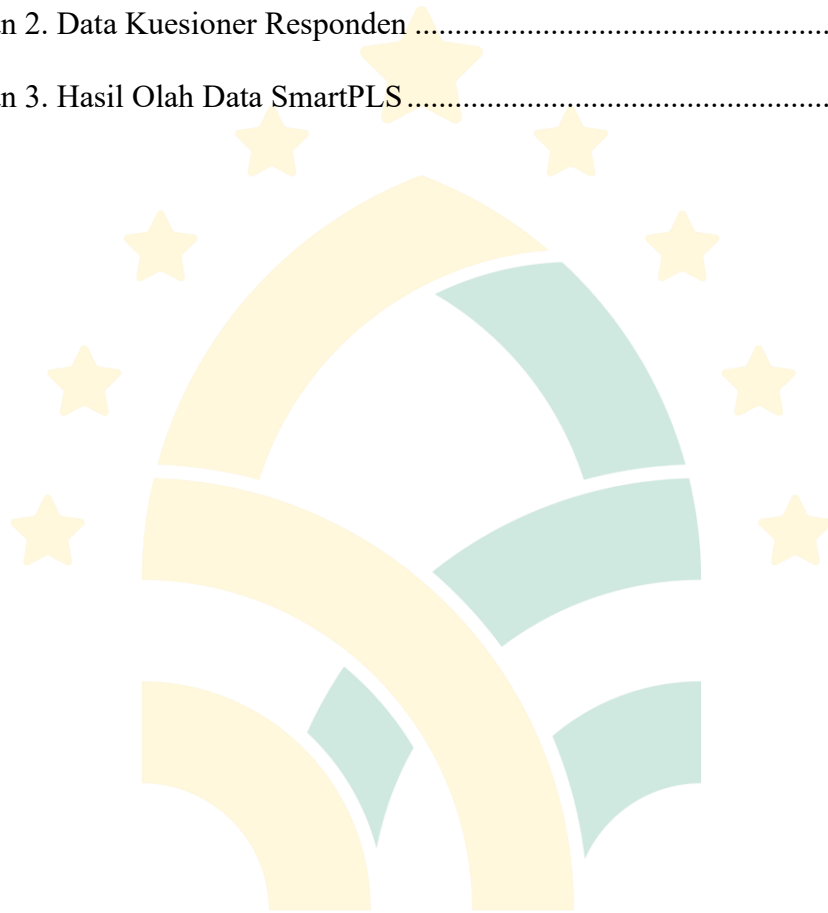


UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian	84
Lampiran 2. Data Kuesioner Responden	88
Lampiran 3. Hasil Olah Data SmartPLS	103



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON