

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 19 November 2024



Devia

NIM. 201420150

ABSTRAK

Nama: Devia, NIM: 201420150, Judul Skripsi: *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Muamalah Cilegon.*

Identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu 1) Pelaksanaan *marketing mix* pada hakikatnya tidak mudah, maka lembaga keuangan syariah khususnya PT. BPRS Muamalah Cilegon melakukan pengaplikasian dari teori-teori terkemuka tentang *marketing mix* yang baik untuk menjalankan operasional bank agar terciptanya jumlah nasabah yang meningkat dari waktu ke waktu. 2) Kepuasan nasabah yang rendah dapat menyebabkan keluhan, ulasan negatif, dan hilangnya bisnis serta tidak dapat menciptakan rasa setia terhadap nasabah karena merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu 1) Apakah Marketing Mix 7P (*Product, Price, Promotion, Place, People, Process, dan Physical evidence*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Muamalah Cilegon?. 2) Apakah Marketing mix 7P (*Product, Price, Promotion, Place, People, Process, dan Physical evidence*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Muamalah Cilegon?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui apakah Marketing Mix 7P (*Product, Price, Promotion, Place, People, Process, dan Physical evidence*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Muamalah Cilegon. 2) Untuk mengetahui apakah Marketing Mix 7P (*Product, Price, Promotion, Place, People, Process, dan Physical evidence*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Muamalah Cilegon.

Jenis metode penelitian ini kuantitatif menggunakan teknik *sampling non probability sampling* dengan jumlah sampel 87 responden melalui analisis regresi berganda yaitu uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan uji hipotesis yang terdiri dari uji signifikansi parsial (uji t), uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini yaitu variabel marketing mix 7P berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan keenam variabel marketing mix berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, variabel *process* berpengaruh negatif dan tidak signifikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,742 > 0,05$.

Kata Kunci: Marketing Mix, Kepuasan, Loyalitas.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171
Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah	UIN SMH BANTEN
	a.n. Devia	di –
	NIM. 201420150	Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i **Devia, NIM. 201420150** dengan judul Skripsi **Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Muamalah Cilegon** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 19 November 2024

Pembimbing I

Pembimbing II,


Prof. Dr. H. Itang M. Ag.
NIP. 197108041998031903


Di'amah Fitriyyah M. Pd.
NIP. 198703062015032003

PERSETUJUAN

PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BPRS MUAMALAH CILEGON

Oleh:

DEVIA

NIM. 201420150

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003


Di'amah Fitriyiyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah


Prof. Dr. H. Nihayatul Maskuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113 200604 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Devia, NIM. 201420150 yang berjudul “Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Muamalah Cilegon” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 24 Februari 2025, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 06 Maret 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

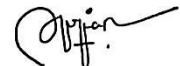

Sanawi, S.Ag., M.A.
NIP. 197010232014121002

Anggota-anggota,

Penguji I

Penguji II


Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak
NIP. 197408222005012003


Solivah Wulandari, M.Sc
NIP. 198501022015032004

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003


Di'amah Fitriyvyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

PERSEMBAHAN

*Penulis mempersembahkan Skripsi ini
Untuk kedua Orang Tua
Ayahanda Aya Suraya
Dan Ibunda Sobriyah
Tercinta yang telah mendidik
Serta selalu mencurahkan
Rasa kasih sayangnya hingga saat ini,
pengorbanan keduanya
tak sanggup untuk dibalas dengan apapun
hanya dengan doa yang dapat
disanjungkan
Ampunilah dosa-dosa mereka
Berilah kasih sayang pada mereka
Sebagaimana mereka telah mengasihisayangi
Diriku diwaktu kecil..amiin.*

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

“Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)-Nya, dan barang siapa mengerjakan kejahatan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)-Nya”

(QS. Al-Zalzalah:7-8)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Devia, lahir di Tangerang, 23 Mei 2002 anak pertama dari dua bersaudara, dari orang tua bernama, Ayah Aya Suraya dan Ibu Sobriyah.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Gintung 1 berlokasi di Jl. Raya Mauk No. 14, Desa Gintung Kecamatan Sukadiri lulus Tahun 2014, MTs Daarul Muqimien berlokasi di Jl. Raya Mauk Km. 16, Desa Buaran Jati Kecamatan Sukadiri lulus Tahun 2017, MAN 3 Tangerang berlokasi di Jl. Raya Mauk Km. 16, Desa Buaran Jati Kecamatan Sukadiri lulus Tahun 2020, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2020.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi diantaranya, Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2021 sebagai anggota dibidang internal, Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2022 sebagai sekretaris bidang internal serta Dema Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun 2023 Sebagai Sekretaris Departemen Internal.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Muamalah Cilegon”***.

Oleh kerana itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Prof. Dr. H. Itang, M.Ag, selaku Pembimbing I dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat, dan saran dalam penyusunan skripsi ini

5. Bapak Samsul Hadi sebagai Pimpinan Direktur Utama, Bapak Adib Daenuri sebagai Direktur Bisnis, Bapak Rahmat Pamungkas sebagai Manager Operasional, Bapak Dedi Mardikari SPV Asset dan Marketing PT. BPRS Muamalah Cilegon serta seluruh staf yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini
7. Keluarga besar H. Nur'alim dan H.Salmin serta saudara-saudara semuanya, terimakasih sudah tulus memberikan doa dan semangat kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi dengan baik
8. Sahabat penulis sejak masa putih abu-abu Siti Nur'azizah, Fadhilatul Anggraini, dan Varisa Alifiani Eka Fikri yang selalu menasehati, memberikan dukungan serta semangat dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini
9. Teman seperjuangan sejak awal kuliah yang selalu memberikan kehangatan Amirotun Kamilah, Nurlaela dan Siti Maesaroh terimakasih telah menjadi keluarga kecil yang sangat baik, selalu mendoakan satu sama lain, memberikan kebahagiaan, semangat dan motivasi selama 4 tahun dibangku kuliah
10. Seseorang yang sangat istimewa bagi saya, Muhammad Adhriansyah terimakasih telah meyakinkan untuk bisa selesai, terus memberikan semangat, meluangkan waktu, menemani setiap kata pada lembaran yang diketik, mendengarkan keluh kesah, dan menghibur dalam suka duka yang telah dialami. Terimakasih.

11. Seluruh teman-teman seperjuangan PBS angkatan 2020, Perbankan Syariah D 2020, Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah 2021 dan 2022 serta DEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2023 yang telah memberikan pengalaman selama masa kuliah di UIN SMH Banten
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 19 November 2024

Penulis,

Devia
NIM. 201420150

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Perumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Masalah	14
F. Manfaat Signifikansi Penelitian	15
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II PEMBAHASAN.....	19
A. Kajian Teori.....	19
1.Pengertian Pemasaran Bank Syariah	19
2.Marketing Mix.....	21
3.Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	37
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	43
C. Hubungan antar Variabel.....	50

D. Kerangka Pemikiran	52
E. Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Tempat dan Waktu Penelitian	54
B. Populasi dan Sampel.....	54
C. Subjek dan Objek Penelitian	57
D. Jenis Metode Penelitian.....	58
E. Definisi Operasional Variabel	58
F. Teknik Pengumpulan Data	73
G. Teknik Analisis Data	76
1.Uji Validasi.....	76
2.Uji Reliabilitas.....	77
3.Persamaan Regresi linier Berganda.....	78
4.Uji Normalitas	79
5.Uji Multikolinearitas	79
6.Uji Heteroskedastisitas	80
7.Uji Hipotesis.....	80
8.Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	82
A. Gambaran Objek Penelitian.....	82
B. Gambaran Subjek Penelitian	83
C. Deskripsi Responden	86
D. Statistik Deskriptif.....	89
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Product</i>	89
2. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Price</i>	90
3. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Promotion</i>	93
4. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Place</i>	96
5. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>People</i>	98
6. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Process</i>	100

7. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Physical Evidence</i> ...	101
8. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	101
9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah ...	105
E. Analisis Data	106
F. Pembahasan Hasil Analisis Data	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	129
A. Kesimpulan.....	129
B. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN-LAMPIRAN	140

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	43
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	59
Tabel 3.2 Penskoran Skala Pengukuran	75
Tabel 4.1 Usia Responden	86
Tabel 4.2 Jenis Pekerjaan Responden.....	87
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	88
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Product</i>	89
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Price</i>	90
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Promotion</i>	93
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Place</i>	96
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>People</i>	98
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Process</i>	101
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Physical Evidence</i> ..	101
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	103
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	105
Table 4.13 Uji Validitas	106