

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (SE) dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah 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 kutipan secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi 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, 12 Juni 2021

NANDA PUTRI RAGILIA
NIM: 171420179

ABSTRAK

Nama: **NANDA PUTRI RAGILIA**, NIM: 171420179, judul skripsi: **Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Mengambil KPR Di Bank BTN Syariah KCS Serang.**

Pemasaran terhadap produk KPR Syariah sangatlah penting, hal ini merupakan kunci suksesnya agar diterimanya produk KPR syariah pada masyarakat. Pemasaran dalam suatu perusahaan menghasilkan kepuasan pelanggan dan kesejahteraan konsumen dalam jangka panjang sebagai kunci untuk untuk memperoleh profit. Bauran pemasaran, Marketing mix adalah perangkat alat pemasaran tektis yang dapat dikendalikan, yang dipadukan oleh perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkan pasar sasaran. Marketing mix adalah semua faktor yang dapat dikuasai oleh seorang manajer pemasaran dalam rangka mempengaruhi permintaan konsumen terhadap barang dan jasa. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu: *Product, Place, Price, Promotion* (4P).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh variabel product, price place dan promotion secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di BTN Syariah KCS Serang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh product, price, place dan promotion secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di BTN syariah KCS Serang. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji f, uji t, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel product secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung pada variabel product lebih kecil dari t tabel, yaitu ($1,447 < 1,985$), serta nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05, yaitu ($0,151 > 0,05$). Variabel price secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung pada variabel price lebih kecil dari t tabel, yaitu ($1,361 < 1,985$), serta nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05, yaitu ($0,177 > 0,05$). Variabel place secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung pada variabel place lebih besar dari t tabel, yaitu ($2,664 > 1,985$), serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, yaitu ($0,009 < 0,05$). Variabel promotion secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung pada variabel promotion lebih kecil dari t tabel, yaitu ($0,198 < 1,985$), serta nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05, yaitu ($0,844 > 0,05$). Sedangkan variabel product, price, place dan promotion secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung lebih besar dari F tabel, yaitu ($6,68 > 2,47$), serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, yaitu ($0,009 < 0,05$). Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi adjusted R square adalah sebesar 0,187. Hal ini berarti variabel product, price, place dan promotion dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah sebesar 18,7% sedangkan sisanya 81,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Keyword: Product, Price, Place, Promotion dan Kepuasan Nasabah Mengambil KPR di BTN Syariah KCS Serang.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2003323 Fax. 0254-200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth:
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Perihal	: Pengajuan Ujian Munaqasyah	dan Bisnis Islam
	a.n Nanda Purti Ragilia	Di
	NIM: 171420179	Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Nanda Putri Ragilia, NIM: 171420179 yang berjudul **Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Mengambil KPR Di Bank BTN Syariah KCS Serang** telah dapat diajukan sbagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Demikian atas segala perhatian Bapak/ Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 9 April 2021

Pembimbing I,

Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M
NIP. 19560916 197803 1 001

Pembimbing II,

Mochamad Indrajit Roy, M.M
NIP. 19801129 201503 1 001

PERSETUJUAN
ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENGAMBIL KPR DI BANK TABUNGAN NEGARA
SYARIAH KCS SERANG

Oleh:

Nanda Putri Ragilia

NIM: 171420179

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M
NIP. 19560916 197803 1 001

Pembimbing II,



Mochamad indrajit Roy, M.M
NIP. 19801129 201503 1 001

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah,



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP. 19830611 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nanda Putri Ragilia, NIM 171420179 yang berjudul Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Mengambil KPR Di Bank BTN Syariah KCS Serang telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 06 Mei 2021

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 06 Mei 2021

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Efi Syarifudin, M.M.
NIP. 197803142005011005

Henny Saraswati, M.M
NIP. 198511172019032013

Anggota,

Penguji I

Penguji II



Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 197310152007011027

Soliyah Wulandari, SE, M.Sc.
NIP. 198501022015032004

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M
NIP. 195609161978031001

Mochamad indrajit Roy, M.M
NIP. 198011292015031001

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua Orang Tua Ayahanda Wahyono yang selalu menjadi inspirasi saya dalam mencapai kesuksesan. Beliau adalah sosok yang pemimpin terbaik dalam keluarga dan selalu memberikan nasihat dan motivasi kepada saya dan rela berkorban memberikan hasil keringatnya untuk anak-anaknya. dan Ibunda Nurbahariah terscinta yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini. pengorbanan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun. Dan tak lupa kedua kakak saya Putra Deri Wahyono dan Putri Adilia Wahyono yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun imateril.

MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ إِنَّ اللَّهَ
لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan

(Q.S. Al-Qashash:77)

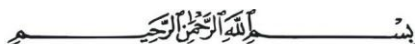
RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Nanda Putri Ragilia, lahir di Serang pada tanggal 14 September 1999, anak ketiga dari tiga bersaudara, dari orangtua bernama, ayah Wahyono dan ibu Nurbahariah.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Pematang 2 lulus pada tahun 2011, MTS Ponpes Turus Pandeglang lulus pada tahun 2014 dan MAN 1 Serang lulus pada tahun 2017, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan-kegiatan kemanusiaan dan sosial seperti volunteer, dan pernah menjadi volunteer DDV Banten pada tahun 2018.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, tabi'in, dan orang-orang yang senantiasa mengikuti dan melaksanakan sunahnya sampai akhir zaman.

Berkat pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Mengambil KPR Di Bank BTN Syariah KCS Serang**. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu, kiranya pembaca dapat memaklumi atas kelemahan dan kekurangan yang ditemui dalam skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa sejak awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan baik moril maupun materiil. Untuk itu, tak lupa pada kesempatan ini secara khusus penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah

memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.
3. Ibu Hendrieta Ferieka S.E,M.Si. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalaskebaikan bapak.
4. Bapak Dr. Chairul Akmal, S.E,M.M. selaku Pembimbing I yang dengan keikhlasannya memberikan pengarahan, ilmu yang berharga, serta bimbingan yang berarti selama proses penyelesaian skripsi. Terima kasih atas bimbingannya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
5. Bapak Mochamad indrahit Roy, M.M. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan yang sangat berarti selama ini. Terima kasih atas semua bimbingan dan arahan yang telah ibu berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.
6. Bapak Surahman M.E selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan segala perhatiannya selalu memperhatikan perkembangan akademik dan memberikan arahan yang terbaik selama masa kuliah. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar dan mendidik serta memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Seluruh Staf Akademik, Pegawai Perpustakaan, dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memberikan bantuannya kepada penulis selama masa studi.
9. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
10. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 06 Mei 2021

Penulis,

Nanda Putri Ragilia

NIM: 171420179

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	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Product (Produk).....	14
1. Pengertian Produk.....	14
2. Tingkatan Produk.....	17

3.	Strategi Produk.....	19
4.	Daur Hidup Produk (Product Life Cycle) .	205.
	Strategi Pemasaran Produk	25
B.	Price (Harga).....	27
1.	Pengertian Harga.....	27
2.	Penetapan Harga	28
3.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	30
4.	Tujuan Penetapan Harga	32
C.	Place (Tempat/Lokasi).....	35
1.	Pengertian Place (Lokasi)	35
2.	Pertimbangan Penentuan Lokasi.....	36
D.	Promotion (Promosi).....	36
1.	Pengertian Promosi	36
2.	Bauran Promosi.....	38
E.	Kepuasan	40
1.	Pengetian Kepuasan	40
2.	Tujuan Pengukuran Kepuasan	42
3.	Strategi Kepuasan	47
4.	Riset kepuasan	49
F.	Kerangka Pemikiran	52
G.	Pembiayaan KPr	54
H.	Hubungan Antar Variabel.....	57
I.	Penelitian Terdahulu	59
J.	Hipotesis	62

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	64
	A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	64
	B. Ruang Lingkup	64
	C. Populasi dan Sampel.....	65
	1. Populasi	65
	2. Sampel	66
	D. Teknik Pengumpulan Data	67
	1. Angket	68
	2. Dokumentasi.....	68
	E. Variabel Penelitian.....	68
	1. Variabel Independen (X)	68
	2. Variabel Dependen (Y).....	70
	F. Instrumen Penelitian	78
	1. Validitas.....	79
	2. Reabilitas	80
	G. Teknik Analisis Data	80
	1. Uji Asumsi Klasik.....	81
	2. Analisis Regresi Linear Berganda	84
	3. Uji Kecocokan Model.....	85
	4. Pengujian Hipotesis	87
BAB IV	PEMBAHASAN	90
	A. Deskripsi Data.....	90
	1. Gambaran Umum Bank BTN Syariah KCS Serang	90
	2. Sejarah Umum Bank BTN Syariah.....	90
	3. Visi dan Misi Bank BTN Syariah	92

B. Analisis Bauran Pemasaran	94
C. Uji Kelayakan Data.....	97
1. Uji Validitas	97
2. Data Hasil Analisis	99
3. Uji Reliabilitas	103
D. Uji Asumsi Klasik.....	104
1. Uji Normalitas.....	104
2. Uji Heteroskedastisitas.....	106
3. Uji Autokorelasi.....	107
4. Uji Multikolinearitas.....	111
E. Uji Regresi Linear Berganda	112
F. Uji Kecocokan Model.....	114
1. Uji Koefisien Korelasi	114
2. Uji koefisien Determinasi	117
G. Pengujian Hipotesis	119
1. Uji F (Simultan).....	119
2. Uji T (Parsial)	121
H. Pembahasan	123
1. Pengaruh Product terhadap Kepuasan Nasabah	123
2. Pengaruh Price terhadap Kepuasan Nasabah..	124
3. Pengaruh Place terhadap Kepuasan Nasabah	125
4. Pengaruh Promotion terhadap Kepuasan Nasabah	126
5. Pengaruh Product, Price, Place dan Promotion terhadap Kepuasan Nasabah	127

BAB V	PENUTUP	128
	A. Kesimpulan	128
	B. Saran-saran	129
DAFTAR PUSTAKA.....		130
LAMPIRAN-LAMPIRAN		133

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	56
Tabel 3.1 Operasional Variabel	67
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi	81
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
Tabel 4.2 Skala Pengukuran	88
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	91
Tabel 4.4 Data Hasil Analisis	93
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas.....	97
Tabel 4.6 One Sample Kolmogrov-Smirnov	100
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	101
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi	102
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	104
Tabel 4.10 Persamaan Regresi Linear Berganda	106
Tabel 4.11 Uji Koefisien Korelasi	108
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi	110
Tabel 4.13 Hasil Uji F Simultan	113
Tabel 4.14 Hasil Uji T Parsial	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Pembiayaan KPR	5
Gambar 2.1 Daur Hidup Produk... ..	19
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	50
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	99
Gambar 4.2 Pengujian Hipotes	