

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

Serang, 16 Oktober 2021

SITI FATMA ANA
NIM. 171420141

ABSTRAK

Nama : **Siti Fatma Ana**, NIM: **171420141**, Judul Skripsi: ***Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah.***

Persaingan pada industri perbankan menuntut perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dan mencari inovasi terbaru agar pelanggan tertarik dan menjadi loyal. Salah satu strategi yang dapat digunakan perbankan untuk mewujudkan kepuasan nasabah dan mempertahankan nasabah yaitu strategi *Experiential Marketing*.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Apakah *experiential marketing* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT BNI Syariah? 2). Apakah *experiential marketing* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT BNI Syariah? 3). Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah? 4). Apakah *experiential marketing* berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah PT BNI Syariah?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Mengetahui pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan nasabah. 2). Mengetahui pengaruh *experiential marketing* terhadap loyalitas nasabah. 3). Mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah. 4). Mengetahui pengaruh *experiential marketing* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan Nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cilegon. Dengan jumlah responden sebanyak 115 responden. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel independen *sense* (X1), *Feel* (X2), *think* (X3), *act* (X4) dan *relate* (X5) dan loyalitas nasabah (Y) dengan kepuasan nasabah (Z) Sebagai variabel *intervening*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Path.

Kesimpulannya pengujian hipotesis Variabel *Relate* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *Sense*, *Feel*, *Think* dan *Act* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel *Sense* dan *Feel* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan variabel *think*, *act* dan *relate* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Variabel Kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel *Experiential Marketing* yaitu *sense*, *feel*, *think*, *act* dan *relate* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Experiential Marketing, Loyalitas, dan Kepuasan.



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Jendral Sudirman No.30 Serang 42118 Telp. 0254 – 2000323 Fax. 0254 200022

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar

Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

a.n Siti FatmaAna

NIM : 171420141

Kepada Yth.

Dekan

Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

UIN SMH BANTEN

di-

Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Siti Fatma Ana, NIM. 171420141** dengan judul Skripsi “**Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah**”, 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 Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP.196709241989031001

Serang, 16 Oktober 2021

Pembimbing II

Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si
NIP. 19836112006042001

PERSETUJUAN

**PENGARUH *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH**

Oleh :

Siti Fatma Ana
NIM. 171420141

Menyetujui,

Pembimbing I



Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP.196709241989031001

Pembimbing II



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si
NIP. 19836112006042001

Mengetahui,

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Nihayatul Maskuroh, M.SI
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si
NIP. 19836112006042001

PENGESAHAN

Skripsi a.n Siti Fatma Ana NIM: 171420141 yang berjudul: *“Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 17 Februari 2022


Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Hendrieta Ferieka, SE., M.Si
NIP. 19836112006042001

Sekretaris Merangkap Anggota



Yani Aguspriyani, M.E
NIP. 1989082222019032009

Anggota-Anggota,

Penguji I



Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Penguji II



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si
NIP. 1989082222019032009

Pembimbing I



Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP.196709241989031001

Pembimbing II



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si
NIP. 19836112006042001

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,

Alhamdulillah, puji syukur yang tiada henti kepada Allah SWT

atas nikmat yang telah diberikan serta karunianya sehingga

skripsi ini terselesaikan dengan lancar

Ku Persembahkan tugas akhir ini

Untuk yang tercinta

Ayahanda Daryono dan Ibunda Suciyati

Seseorang yang hebat dalam hidup penulis, yang telah memberi

doa, dukungan dan motivasi serta selalu mencurahkan rasa

kasih sayangnya hingga saat ini. Semoga setiap langkah kalian

selalu dalam lindungan Allah SWT.

Aamiin..

Untuk yang tersayang

Teteh dan adikku Ns. Rena Fitri Yanti, S.Kep dan Tedy Putra

yang telah memberikan semangat, doa serta dukungannya yang

baik. Semoga Allah senantiasa memberikan perlindungan untuk

kita semua.

Aamiin Allahuma Aamiin..

MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ

وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۗ أُولَٰئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ - ١٥

“Sesungguhnya orang-orang mukmin yang sebenarnya adalah mereka yang beriman kepada Allah dan Rasul-Nya kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjihad dengan harta dan jiwanya di jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar”. (Q.S Al-Hujurat:15)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Siti Fatma Ana, lahir di Serang pada tanggal 12 maret 1999. Putri kedua dari tiga bersaudara dari orang tua bernama Daryono dan Suciyati yang beralamat di Link. warung juet. Desa Samang Raya. RT 02. RW 02. Kecamatan Citangkil. Kota Cilegon. Banten.

Pendidikan yang ditempuh penulis yaitu pada sekolah SDN Samang Raya 1 (alamat di Jl.Sunan Kudus 2 No.1 Samangraya. Kec. Citangkil. Kota. Cilegon. Banten) lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 9 Cilegon (alamat di Jl. Sunan Kalijaga No.116. Gunungsugih. Kec. Ciwandan. Kota. Cilegon. Banten) lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 5 Cilegon (alamat di Jl. Sunan Bonang. Banjar Negara. Kec. Ciwandan. Kota. Cilegon. Banten) lulus pada tahun 2017, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya bagi kaum muslimin masih diberi nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suritauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan kepada Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Experiential Maketing terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah bank syariah”***

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Nihayatul Maskuroh, M.SI., Dekan fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Irmatul Hasanah M,Si. Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Rustamunadi M. H. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Hendrieta Ferieka, S.E., M.SI selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, arahan, ilmu yang bermanfaat, serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.

5. Bapak Hasanudin Bahja sebagai Staff HRD Bank BNI Syariah Cabang Cilegon yang 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 penyusunan skripsi ini
7. Kepada teman-teman seperjuangan PBS D dan seluruh angkatan Perbankan Syariah 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, kalian membuat saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku tersayang, Annisa, Umi, Yuyu, Rindi, Firda, dan Qaulan yang selalu menginspirasi, menghibur, dan mendoakan sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Dan semua pihak yang telah membantu tak dapat saya sebutkan satu persatu.

Mengingat penulis masih salam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi 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, 16 Oktober 2021

SITI FATMA ANA
NIM. 171420141

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	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kerangka Pemikiran	11
H. Sistematika Penulisan.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
<i>A. Experiential Marketing</i>	15
1. Pengertian <i>Experiential Marketing</i>	15
2. Unsur <i>Experiential Marketing</i>	18
3. Manfaat <i>Experiential Marketing</i>	25
4. Karakteristik <i>Experiential Marketing</i>	25
B. Loyalitas Pelanggan.....	27
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	27
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	28
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	30
4. Indikator Loyalitas Nasabah	31
C. Kepuasan Pelanggan.....	32
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	32
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	32
3. Atribut Pembentukan Kepuasan Pelanggan.....	34
4. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	35
D. Penelitian Terdahulu.....	35
E. Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
B. Pendekatan Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41

E. Jenis dan Sumber Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
1. Sejarah Bak BNI Syariah.....	59
2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah	61
3. Nilai-nilai perusahaan	62
4. Struktur Bank BNI Syariah.....	63
B. Karakteristik Responden.....	64
1. Jenis Kelamin.....	64
2. Usia	65
3. Pendidikan Terakhir.....	66
4. Pekerjaan.....	67
5. Penghasilan Per Bulan	68
6. Lama menjadi nasabah.....	69
C. Deskripsi Variabel Penelitian	70
D. Pengujian Hipotesis	81
1. Hasil Uji Validitas.....	81
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	82
E. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	83
1. Hasil Uji Normalitas	83
2. Hasil Uji Multikolinearitas	85
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
F. Analisis Path (Jalur).....	89

1. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Secara Parsial.....	89
2. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> dan kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Parsial	92
3. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	96
G.Sobel.....	104
H.Pembahasan.....	107
1. Pengaruh <i>Sense, Feel, Think, Act, dan Relate</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	107
2. Pengaruh <i>Sense, Feel, Think, Act, Relate</i> Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Parsial.	112
3. Pengaruh <i>Sense, Feel, Think, Act, Relate</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	116
BAB V PENUTUP	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dana Pihak Ketiga Bank BNI Syariah	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	49
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Panca Indera (Feel	64
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Perasaan (Feel	70
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Berpikir (Think	72
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kebiasaan (Act	74
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Hubungan (Relate.....	76
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah	77
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Nasabah	79
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas	81
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	83
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Normalitas I.....	84
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Normalitas II	84
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas I.....	85
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolinearitas II	86
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas I	87
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas II	88
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis I Secara Parsial	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis II Secara Parsial	92
Tabel 4.18 Nilai Determinasi.....	99
Tabel 4.19 Nilai Determinasi.....	100
Tabel 4.20 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Analisis.....	57
Gambar 4.1 Struktur Bank BNI Syariah.....	63
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	65
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	68
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	69
Gambar 4.8 Model Analisis.....	101