

**PENGARUH SYARIAH MARKETING DAN NILAI NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

**(PADA NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH KCP PANDAAN)**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA (S1)**



**CHOIRIYAH**

**2 0 1 5 . 6 9 . 1 0 . 0 0 3 6**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASARUAN**

**2019**

**PENGARUH SYARIAH MARKETING DAN NILAI NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

**(PADA NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH KCP PANDAAN)**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA (S1)**



**CHOIRIYAH**

**2015.69.10.0036**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASARUAN**

**2019**


### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH SYARIAH MARKETING DAN NILAI  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (PADA  
NASABAHBANK MANDIRI SYARIAH KCP PANDAAN)

Disusun oleh : CHOIRIYAH  
NIM : 201569100036  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS  
Konsentrasi : Pemasaran


Disetujui untuk diseminarkan  
Pasuruan, Juli 2019

Mengetahui  
Kaprodik,



(Nur Ajjizah S.Sos M.AB)  
NIP.Y.069.15.02.001

Pembimbing,



(Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB)  
NIP.Y.069.11.03.037

**TANDA PENGESAHAN**

TELAH DI PERTAHANKAN DI DEPAN PENGUJI SKRIPSI, FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN, PADA:

HARI : JUM'AT

TANGGAL : 02 Agustus 2019

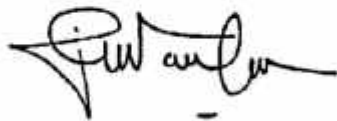
JAM : 12.30 WIB

JUDUL :PENGARUH SYARIAH MARKETING DAN NILAI NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (PADA NASABAH  
BANK MANDIRI SYARIAH KCP PANDAAN)

**DINYATAKAN LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

**KETUA PENGUJI**



Nuraeni, S.Sos. M.AB

NIP.Y 069.02.03.005

**ANGGOTA PENGUJI**



Miftakhul Huda, S.Sos., M.AB

NIP.Y.069.15.08.056

MENGESAHKAN,



Any-Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB

NIP.Y. 069.11.03.037

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : CHOIR IYAH

NIM : 2015.691.000.36

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Syariah Marketing dan Nilai nasabah terhadap loyalitas  
nasabah (pada nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Pandaan)

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa yang saya tulis ini benar – benar  
hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan karya tulisan atau pikiran  
orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan,  
maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan

Yang membuat pernyataan

A yellow revenue stamp (Meterai Tempel) with the text "METERAI TEMPEL" at the top, a serial number "000F7AFF903875411", and the value "6000" followed by "RUPIAH" at the bottom. A handwritten signature is written over the stamp.

Choiriyah

**MOTTO :**

**“Bermimpilah Semaumu dan Kejarlah Mimpi Itu”**

**“Jangan Pernah Menyerah Selagi Kau Bisa Melakukannya”**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas segala karunia dan hidayah-Nya, karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak (Alm) dan Ibu. Terimakasih untuk dukungan, do'a, nasihat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak pernah usai hingga membuatku sadar bahwa berproses memang tidaklah mudah.
2. Dosen pembimbing, Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB. terimakasih atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk membimbing kami serta untuk selalu bersedia kami repotkan selama ini.
3. Teman-teman seperjuangan "GO Business 2015". Terimakasih atas warna-warni kehidupan kampus yang kalian lukiskan selama ini. Tetaplah berjuang teman-teman. Gerbang kehidupan yang sesungguhnya akan segera kita lalui. Doaku selalu menyertai kalian dimanapun kalian berada.
4. Teman-teman "Cecant & Koalisi blok kanan" yang mensupport dan memotivasi penulis untuk semangat mengerjakan skripsi ini. Hanya sebuah tanda, kenangan, masa lalu yang akan disosong masa depan dan kata terimakasih yang dapat kupersembahkan, semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan-Nya.

## ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Marketing Syariah (*Teistis, Etis, Realistis, Humanistis*) dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah, pada Bank Mandiri Syariah Cabang Pandaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 110 responden, sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank mandiri syariah cabang pandaan. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan analisis data pada penelitian ini menggunakan *analisis regresi berganda* dengan bantuan SPSS versi 21. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Teistis (Rubhaniyah)* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. (2) *Etis (Akhlaiyyah)* memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. (3) *Realistis (Al-waqiyyah)* memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. (4) *Humanistis (Insaniyyah)* memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. (5) Nilai Nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata Kunci :** *Teistis, Etis, Realistis, Humanistis*, Nilai Nasabah, Loyalitas Nasabah.



## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of Sharia Marketing (Theistic, Etis, Realistic, Humanistic) and Customer Value on Customer Loyalty, at Bank Mandiri Syariah Pandaan Branch. The sampling technique in this study was purposive sampling and the research sample was 110 respondents. The sample in this study was the customer of Mandiri Bank Syariah Branch of Pandaan. The type of data in this study is primary data using quantitative research methods and data analysis in this study uses multiple regression analysis with the help of SPSS version 21. The results in this study show that: (1) Theistic (Rubhaniyah) has a significant influence on customer loyalty. (2) Etis (Akhlaiyyah) has insignificant influence on customer loyalty. (3) Realistic (Al-waiyyah) has insignificant influence on customer loyalty. (4) Humanistic (Insaniyyah) has insignificant influence on customer loyalty. (5) Customer Value has a significant influence on customer loyalty.*

*Keywords: Theistic, Etis, Realistic, Humanistic, Customer Value, Customer Loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Pengaruh *Syariah Marketing* dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah” (Pada Nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Pandaan)** Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Kholid Murthadlo, SE, M.ES selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan
2. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

6. Manajer dan staf karyawan Bank Mandiri Syariah KCP Pandaan yang telah memberikan izin dan bantuan selama penulis melakukan kegiatan penelitian dan penulisan skripsi.
7. Keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan dan do'a yang bermanfaat bagi penulis.
8. Teman-teman mahasiswa angkatan 2015 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi hingga selesai.
9. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pasuruan, Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

Sampul Depan	
Sampul Dalam.....	i
Persetujuan .....	ii
Pengesahan.....	iii
Pernyataan keaslian tulisan .....	iv
Motto.....	v
Halaman persembahan .....	vi
Abstrack .....	vii
<i>Abstrack.</i> .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>Bab I : PENDAHULUAN .....</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9

<b>Bab II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teoritik .....	27
2.3 Hubungan antar Variabel .....	36
2.4 Hipotesis .....	39
<b>Bab III : METODE PENELITIAN .....</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Lokasi Penelitian .....	41
3.3 Variabel dan Pengukuran .....	41
3.4 Definisi Operasional.....	42
3.5 Populasi dan Sampel .....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.7 Teknis Analisis Data .....	51
<b>Bab IV :HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	
4.1 Gambaran Umum Bank Mandiri Syariah .....	57
4.2 Gambaran Umum Responden .....	60
3.8 Uji Instrumen .....	63
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3 Deskripsi Frekuensi Variabel.....	68
4.4 Analisis Regresi Berganda.....	78
4.5 Pengujian Hipotesis .....	80
4.6 Uji koefisien determinasi .....	85
4.7 Hasil dan Pembahasan .....	86
4.10 Keterbatasan Penelitian .....	91

<b>Bab V : PENUTUP .....</b>	
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>94</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
2.1	: Penelitian Terdahulu	22
3.1	: Indikator Variabel	44
4.1	: Distribusi skor jawaban kuesioner	60
4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan Usia	60
4.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.3	: Distribusi Responden Berdasarkan pendidikan	62
4.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.5	: Distribusi Responden Berdasarkan Lama menjadi nasabah	63 64
4.6	: Hasil Uji Validitas	65
4.7	: Hasil Uji Reliabilitas	66
4.8	: Hasil Uji Linearitas	66
4.8	: Hasil Uji Normalitas	68
4.9	: Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Teistis</i>	69
4.10	: Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Etis</i>	70
4.11	: Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Realistis</i>	72
4.12	: Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Humanistis</i>	74
4.13	: Distribusi Jawaban Responden Variabel Nilai	76
4.14	Nasabah	78
4.15	: Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas	80
4.16	Nasabah	85

4.21	: Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	86
4.22	: Hasil Uji Parsial (T)	
4.23	: Hasil Uji Simultan (F)	
	: Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar Keterangan</b>	<b>Hal</b>
1.1 : Kategori Banking dan Finance (Tabungan syariah)	3
2.11 : Model Hipotesis	39
4.1 : Logo Bank Mandiri Syariah	59

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
1	: Kuisisioner	97
2	: Hasil Uji Validitas	101
3	: Hasil Uji Reliabilitas	
4	: Hasil Uji Normalitas	
5	: Hasil Uji linearitas	
6	: Analisi Regresi Berganda	
7	: Frekuensi Jawaban Responden	
8	: Surat Penerimaan	114
9	: Dokumentasi	115
10	: Curriculum Vitae	116