

PENGARUH *ISLAMIC MARKETING* DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP KEPUASAN

**(SURVEI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI DI
KCP LAWANG)**

SKRIPSI

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



**KHOIRUN NISA'
2015.69.10.0046**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2019

PENGARUH *ISLAMIC MARKETING* DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP KEPUASAN

**(SURVEI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI DI
KCP LAWANG)**

SKRIPSI

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



**KHOIRUN NISA'
2015.69.10.0046**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH *ISLAMIC MARKETING* DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP KEPUASAN (SURVEI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI DI KCP LAWANG)

Disusun oleh : KHOIRUN NISA'

NIM : 201569100046

Fakultas : ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

di depan penguji

Pasuruan, 9 Agustus 2019

Menyetujui

Kaprodi,

Pembimbing,

(Nur Ajizah, S.Sos., M.AB)

(Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB)

NIK. 0691502001

NIK. 0691508056

TANDA PENGESAHAN

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

HARI : JUM'AT

TANGGAL : 9 Agustus 2019

JAM : 12.30 WIB

JUDUL : Pengaruh *Islamic Marketing* Dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di KCP Lawang)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Nuraeni, S.Sos., M.AB
NIK. 069.02.03.005

M. Sulhan, M.AB
NIP.Y. 069.10.00.039

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas Yudharta Pasuruan

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

NIP.Y. 069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Khoirun Nisa'
NIM : 201569100046
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
PRODI : Ilmu Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya salin ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan 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, 9 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

Materai

6000

Khoirun Nisa'

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *islamic marketing* dan *corporate image* terhadap kepuasan pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lawang. Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu lawang yang menggunakan produk tabungan. Kuesioner didistribusikan kepada 141 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan perhitungan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa *islamic marketing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan *corporate image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan variabel *islamic marketing* dengan cara menjalankan perbankan syariah yang profesional. Selain itu, Bank Syariah Mandiri sebaiknya juga mempertahankan dan meningkatkan *corporate image* melalui peningkatan kinerja media informasi yang dimiliki, tanggung jawab sosial dan tanggung jawab terhadap lingkungan. Sehingga, kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri meningkat.

Kata kunci : *Islamic Marketing, Corporate Image, Kepuasan Nasabah*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Islamic Marketing* Dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di KCP Lawang)”**.

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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, ME 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 Syariah Mandiri KCP Lawang 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, 9 Agustus 2019

Penulis

Skripsi Ini Penulis Persembahkan

Sujud syukurku kusembahkan kepada Mu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepada Mu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti di sekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik,

Terima kasih Ayah dan Ibu

Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta dan kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Semoga anakmu ini kedepannya bisa dapat karir yang bisa membalas semua perjuangan ayah dan ibu. Walaupun anakmu tidak akan bisa membalas sepenuhnya. Maaf juga anakmu ini belum bisa membahagiakanmu. Minta doa dan restumu untuk kehidupanku kedepannya.

Terima kasih Ibu... Terima kasih Ayah...

Terima kasih kepada guru sekaligus bapak rohani kami

Romo K.H M. Sholeh Bahrudin, yang telah mengajarkan kami, menuntun kami, merubah mindset kami, dan yang telah mendo'akan kami.

Terima kasih guru-guru ku

*Mulai dari guru MI, Mts, SMK, Universitas
Khususnya dosen-dosen kami yang telah membimbing kami, yang telah memberikan ilmu yang tidak bisa dihitung berapa banyaknya.*

Terima kasih teman-teman ku seperjuangan

Sahabat-sahabat ku di Universitas Yudharta Pasuruan khususnya di program studi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2015. Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan atas solidaritas yang ada. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini menjadi lebih berarti. Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah. Dan juga semoga kita tetap menjalin silaturahmi yang baik walaupun nanti sudah jarang bertemu kembali.

Terima kasih kepada orang yang tidak menyenangkanku

Aku pribadi minta maaf apabila ada kesalahan, dan terima kasih untuk membenci kami.

Terima kasih kepada orang terdekatku

Yang selalu mendorongku dan memberi motivasi agar mau mengerjakan skripsi ini hingga selesai sampai sekarang. Sampai-sampai ada perdebatan hebat karena skripsi ini tidak dikerjakan. Adanya dia yang membuatku bisa semangat untuk mengerjakan dan ada keberanian untuk aku mau mengurus semua hal tentang skripsi ini ke beberapa pihak. Terimakasih banyak mampu menyadarkanku.

Dan yang terakhir, terima kasih untuk semuanya yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu, yang telah membentuk kami baik dari segi materi, fisik, maupun pikiran. Semoga Allah akan membalas nya. Amiin

MOTTO

***Yakin adalah kunci jawaban
dari segala permasalahan.
Dengan bermodal yakin
merupakan obat mujarab
penumbuh
semangat hidup***

DAFTAR ISI

Sampul Dalam	i
Persetujuan	ii
Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian.....	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Ucapan Terima Kasih	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
Bab II : TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis	24
2.3 Hubungan antar Variabel.....	42
2.4 Hipotesis Penelitian.....	48

Bab III : METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Lokasi Penelitian	50
3.3 Variabel dan Pengukuran	50
3.4 Definisi Operasional.....	51
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	55
3.6 Teknik Pengumpulan Data	60
3.7 Teknik Analisis Data.....	61
Bab IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Gambaran umum objek penelitian	69
4.2 Gambaran umum responden	93
4.3 Pengujian instrumen	96
4.4 Deskripsi Frekuensi Variabel	101
4.5 Uji Asumsi Klasik	103
4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda	105
4.7 Pengujian Hipotesis	106
4.8 Pembahasan dan Hasil Penelitian	109
Bab V : PENUTUP.....	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Hal
1.1	: Hasil Survey The Best Bank Customer Loyalty dalam Satisfaction, Loyalty and Engagement Awards 2018	2
2.1	: Penelitian Terdahulu	22
2.2	: Pengertian <i>Islamic Marketing</i>	24
2.3	: Pengertian <i>Corporate Image</i>	31
2.4	: Pengertian Kepuasan nasabah	36
3.1	: Indikator Variabel Penelitian	52
3.2	: Indikator Variabel Penelitian	54
3.3	: Indikator Variabel Penelitian	55
4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
4.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Usia	94
4.3	: Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	94
4.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	95
4.5	: Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	96
4.6	: Hasil Uji Validitas	97
4.7	: Hasil Uji Reliabelitas	100
4.8	: Distribusi Jawaban Responden Per Variabel <i>Islamic Marketing</i>	101
4.9	: Distribusi Jawaban Responden Per Variabel <i>Corporate Image</i>	102
4.10	: Distribusi Jawaban Responden Per Variabel Kepuasan Nasabah	103
4.11	: Hasil Uji Normalitas	104

4.12	: Hasil Analisis Regresi Berganda	105
4.13	: Hasil Uji t (Parsial)	106
4.14	: Hasil Uji F (Simultan)	108
4.15	: Hasil Koefisiensi Determinasi R ²	108
4.16	: Pedoman Interpretasi Koefisiensi Korelasi	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Hal
2.1	: Model Penelitian Sumber : (Langgeng Setyono et al, 2015)	9
2.2	: Model Penelitian Sumber : (Sabda Ramadhan dan Ai Lily Yuliati,2019)	10
2.3	: Model Penelitian Sumber : (Elza Finnora dan Ismail Razak, 2017)	12
2.4	: Model Penelitian Sumber : (Budiarto Nugroho dan Iwan Kurniawan Subagja, 2018)	13
2.5	: Model Penelitian Sumber : (<i>Chandra Kartika et al, 2019</i>)	14
2.6	: Model Penelitian Sumber : (Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana, 2016)	16
2.7	: Model Penelitian Sumber : (Laila Nikmah Achiri, 2018)	18
2.8	: Model Penelitian Sumber : (Lutfi Iftiani et al, 2015)	19
2.9	: Model Penelitian Sumber : (Bryan flavious purba, 2018)	20
2.10	: Model Penelitian Sumber : (Suharto, 2017)	21
2.11	: Model Hipotesis Sumber : (Nisa', 2019)	48
4.1	: Logo Bank Syariah Mandiri	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan
1	: Curriculum Vitae
2	: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
3	: Kuesioner
4	: Data Hasil Penelitian
5	: Frekuensi Jawaban Responden
6	: Hasil Uji Validitas
7	: Hasil Uji Reliabilitas
8	: Hasil Uji Regresi I
9	: Hasil Uji Regresi II

