

**PENGARUH KARAKTERISTIK SYARIAH MARKETING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN
PADA BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA
YOGYAKARTA**



Oleh

AgungDwiPrasetyo

20110730094

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

PERNYATAAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Dwi Prasetyo

Nomor Mahasiswa : 20110730094

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan berjudul **“PENGARUH KARAKTERISTIK SYARIAH MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN PADA BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA YOGYAKARTA”** ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 17 November 2015

Agung Dwi Prasetyo

MOTTO

“Hari ini Anda adalah orang yang sama dengan Anda di lima tahun mendatang, kecuali dua hal: orang-orang di sekeliling anda dan buku-buku yang anda baca”

“Life is like DOTA, sometimes you’ll need support, sometimes you’ll be the support”

“Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita berhasil melakukannya dengan baik”

(Evelyn Underhill)

“Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi”

(Ernest Newman)

“Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang”

PERSEMBAHAN

ALLAH SWT

Atas rahmat dan hidayahnya kepada hamba selama ini

Nabi Muhammad SAW

Junjungan bagi seluruh umat baik di dunia maupun akhirat

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

Ayah dan ibu (Bapak Saripin dan Ibu Saenah) tercinta yang memberikan semangat dan dorongan untuk tidak menyerah dalam mencapai kesuksesan serta do'a suci dengan setulus hati.

- 1. Kakaku satu-satunya beserta anaknya yang selalu mendo'akan dan menjadi sumber inspirasi untuk menyelesaikan skripsi.*
- 2. Untuk keluarga besarku yang tak dapat aku sebutkan satu persatu, yang telah memberikan do'a serta semangatnya.*
- 3. Rizka Nur Arlita Septian yang selalu memberikan semangat dan dukungan setiap waktu untuk menyelesaikan skripsi ini.*
- 4. Teman-temanku yang telah menjadi keluarga kecilku di Yogyakarta, Risma yang memotivasi kuliah saya, Diksan, Gani, Vito, Adit, dian puput, tika dan lainnya yang selalu memberikan dukungan serta canda tawa dalam menjalani hiruk-pikuknya kehidupan ini.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii

BAB 1 : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka	11
B. Kerangka Teori.....	13

1. Pengertian Marketing	13
2. Pengertian Syariah Marketing.....	15
3. Karakteristik Syariah Marketing	22
4. Kepuasan Nasabah	26
C. Hipotesis.....	32
D. Model Penelitian	36

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	37
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
C. Subjek Dan Objek Penelitian	38
D. Populasi Dan Sampel	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Analisis Instrumen	40

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1. Sejarah BPRS Madina Mandiri Sejahtera	46
2. Profil BPRS Madina Mandiri Sejahtera.....	47
3. Visi Dan Misi BPRS Madina Mandiri Sejahtera	48
4. Produk-Produk BPRS Madina Mandiri Sejahtera	48
B. Analisa Hasil Penelitian	52
1. Karakteristik Responden	52
2. Deskripsi Data Penelitian.....	56
3. Uji Validitas Dan Realibilitas	79
4. Uji Asumsi Klasik.....	81
5. Uji Hipotesa	85
C. Pembahasan.....	89

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	97
B. SARAN	100
DAFTAR PUSTAKA	101
DAFTAR LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Skala Likter Kuisisioner	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Usia Responden.....	53
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.5 Lama Waktu Menjadi Nasabah.....	55
Tabel 4.6 Agama Responden	56
Tabel 4.7 Uji Validitas Responden	79
Tabel 4.8 Uji Realibilitas Responden.....	80
Tabel 4.9 Output Uji Normalitas.....	81
Tabel 4.10 Output Uji Multikolinieritas.....	82
Tabel 4.11 Pengaruh Secara Simultan	84
Tabel 4.12 Uji Anova.....	85
Tabel 4.13 Pengaruh Secara Parsial	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penyebab tidak terpenuhi harapan pelanggan	27
Gambar 4.1 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya jujur dan terpercaya	57
Gambar 4.2 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak ada unsur paksaan.....	58
Gambar 4.3 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya memberikan penjelasan yang mudah dimengerti.....	58
Gambar 4.4 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sabar dan Ikhlas dalam memasarkan produknya	59
Gambar 4.5 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menjunjung teguh nilai-nilai islami, sehingga larangan riba tidak dijalankan dalam operasional demi mentaati perintah Al- Qur'an.....	60
Gambar 4.6 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sopan, ramah dan berperilaku baik dalam bersikap	61
Gambar 4.7 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta bersikap rendah hati dalam proses penawaran	61
Gambar 4.8 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak menjelek-jelekan Bank lain.	62
Gambar 4.9 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak membesar-besarkan produk yang di tawarkan	63
Gambar 4.10 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak melakukan suap.	64
Gambar 4.11 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta berpenampilan bersih, rapi dan bersahaja.....	64

Gambar 4.12 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mudah beradaptasi dan tidak kaku dalam memasarkan produknya.....	65
Gambar 4.13 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta professional dan menguasai dengan betul produk yang ditawarkan	66
Gambar 4.14 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mendengarkan keluhan terkait masalah pembiayaan	67
Gambar 4.15 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menjalin silaturahmi walau dalam keadaan tidak bertugas.	67
Gambar 4.16 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta tidak membedakan status (dalam pelayanannya sama tidak membedakan nasabah yang kaya dengan yang miskin).....	68
Gambar 4.17 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sedia membantu nasabah (member kelonggaran terhadap nasabah yang jatuh tempo).....	69
Gambar 4.18 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta selalu mempererat silaturahmi.....	70
Gambar 4.19 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta tidak membedakan antara Muslim dan Non-Muslim	70
Gambar 4.20 Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta memberikan kemudahan dalam memperoleh pembiayaan	71
Gambar 4.21 Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menyediakan produk yang dibutuhkan nasabah.....	72
Gambar 4.22 Presentasi pernyataan presentasi pernyataan anda tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain	73
Gambar 4.23 Presentasi pernyataan anda merekomendasikan teman atau orang lain untuk mengajukan pembiayaan di BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta	73
Gambar 4.24 Presentasi pernyataan anda selalu menambah jumlah tabungan atau memperpanjang deposito anda	74

Gambar 4.25 Presentasi pernyataan anda melakukan pembiayaan baru setelah pembiayaan yang lama selesai	75
Gambar 4.26 Presentasi pernyataan anda puas dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan nasabah.....	76
Gambar 4.27 Presentasi pernyataan anda merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan.	76
Gambar 4.28 Presentasi pernyataan anda merasa nyaman saat petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta datang untuk menagih setoran pembiayaan.....	77
Gambar 4.29 Presentasi pernyataan anda puas dengan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yang selalu tanggap dan cepat merespon keluhan.....	78
Gambar 4.30 Presentasi pernyataan anda puas dengan kemampuan bank beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan syariah.....	79
Gambar 4.31 Output Uji Heteroskedastisitas.....	84