

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPERCAYAAN DALAM  
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS DARI  
NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH  
(Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada  
Prodi Ekonomi Syariah  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Kiki Astiani**

NPM : 20150730024

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Kiki Astiani**

Nomor Mahasiswa : **20150730024**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPERCAYAAN  
DALAM *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS DARI NASABAH PEMBIAYAAN  
MURABAHAH (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri  
KCP Banjarnegara)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar merupakan karya yang dibuat oleh penulis sendiri. Adapun mayoritas isi yang disampaikan dan dibahas dalam penulisan merupakan penjelasan dari berbagai karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain sebagai referensi/rujukan penelitian dan telah disebutkan dalam daftar pustaka. Oleh karena penulis sangat menghargai karya-karya orang lain, sehingga penulis berani berjanji bahwa jika ini merupakan karya orang lain, ataupun sudah diteliti sebelumnya, maka penulis siap dikenakan sanksi akademis atau yang terkait dengan pelanggaran tersebut.

Yogyakarta, 01 Maret 2019

Yang menyatakan,



Kiki Astiani

NPM : 20150730024

## **MOTTO**

“Hidup ini terlalu misterius untuk kau jalani dengan terlalu serius”

(Mary Engelbreit)

“Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah  
dilaksanakan/diperbuatnya”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Berbuat baiklah dalam segala hal, karena tidak ada yang salah dalam semua  
kebaikan”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya Ilmiah ini saya persembahkan untuk :

Yang saya cintai dan saya banggakan kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat, do'a, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan hingga saya bisa sampai pada titik ini.

Yang saya sayangi, semua saudara yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada saya.

Yang saya sayangi juga teman-teman yang telah memberikan bantuan dan banyak sekali kenangan kepada saya.

Almamaterku Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	14
B. Kerangka Teori .....	39
1. <i>Relationship Marketing</i> .....	40
a. Komunikasi dalam <i>Relationship Marketing</i> .....	41
b. Kepercayaan dalam <i>Relationship Marketing</i> .....	44
2. Loyalitas.....	45
3. Nasabah.....	48
4. Pembiayaan .....	49
5. Murabahah .....	50

C. Kerangka Berpikir .....	52
D. Hipotesis .....	53
<b>BAB III.....</b>	<b>56</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
A. Metode Penelitian .....	56
B. Lokasi Penelitian .....	56
C. Populasi .....	56
D. Sampel .....	57
E. Sumber Data .....	59
1. Data Primer .....	60
2. Data sekunder.....	60
F. Teknik Pengumpulan Data .....	60
1. Kuesioner (Angket).....	60
2. Observasi.....	62
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	62
1. Variabel Independen .....	63
2. Variabel Dependen.....	63
H. Instrumen Penelitian .....	66
1. Uji Validitas .....	67
2. Uji Reliabilitas .....	68
I. Teknik Analisis Data .....	69
1. Uji Asumsi Klasik.....	70
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
J. Uji Hipotesis .....	72
1. Uji T .....	72
2. Uji F .....	74
3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
<b>BAB IV .....</b>	<b>76</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>76</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	76
1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara .....	76

2. Visi Dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara.....	77
B. Karakteristik Responden.....	78
C. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	83
1. Uji Validitas .....	83
2. Uji Reliabilitas .....	85
D. Hasil Analisis Data .....	86
1. Uji Asumsi Klasik.....	86
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	88
E. Hasil Pengujian Hipotesis.....	90
1. Uji T .....	90
2. Uji F .....	92
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	92
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
<b>BAB V .....</b>	<b>103</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Nasabah Bermasalah Kol 5 .....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar 1. 3 Grafik Jumlah Nasabah Bermasalah Kol 3 .....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 1. 4 Jumlah Dana Yang Disalurkan .....</b>	<b>9</b>
<b>Gambar 2. 1 Proses Komunikasi .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 2. 2 Skema Pembiayaan Murabahah .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>53</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 2. 2 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	63
Tabel 3. 2 Item Pernyataan .....	64
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	81
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Pembiayaan Murabahah.....	82
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Komunikasi .....	83
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	84
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah.....	84
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	85
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	88
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
Tabel 4. 13 Hasil Uji T .....	91
Tabel 4. 14 Hasil Uji F .....	92
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	93