

**PENGARUH KARAKTERISTIK SYARIAH MARKETING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MABRUR
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KC Rengat, Indragiri Hulu, Riau)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna

memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu

Program Studi Ekonomi Syariah

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Elien Octavianty

NIM : 20150730074

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 5 Januari 2018

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : **ELIEN OCTAVIANTY**

Nim : **20150730074**

Judul : **PENGARUH KARAKTERISTIK SYARIAH MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MABRUR PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC RENGAT**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Konsentrasi Muamalat Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan demikian harap dapat diterima dan segera dimunaqsyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Dosen Pembimbing



(Safaah Restuning Hayati, Lc, S.E.I, Ma, Ek)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Elien Octavianty**

NIM : **20150730074**

Judul : **Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabror (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kc Rengat, Indragiri Hulu, Riau)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi 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, 19 Januari 2019

Yang membuat pernyataan



Elien Octavianty

MOTTO

“Jangan pernah berputar arah, teruslah melangkah kedepan meskipun pecahan kaca yang harus kamu lalui”

(Elien Octavianty)

“ Tidak ada yang paling memuaskan, selain sesuatu yang kamu impikan dapat kamu hasilkan dengan tangan kecilmu sendiri”

(Ahmad Habibi)

“Dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap)

(QS. Al-Insyirah : 8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Bapak Dan Ibu Saya Tercinta Serta Keluarga Tersayang

Ikatan Pelajar Riau Yogyakarta Komisariat Indragiri Hulu (IPRY-Kom INHU)

Ikatan Keluarga Belilas Yogyakarta (IKB)

Sanggar Tari Melayu Narasinga

Beserta Almamater Tercintaku

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing dari jalan kebodohan sampai ke jalan pencerahan seperti yang kita rasakan saat ini sehingga penulis dapat selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini merupakan tugas akhir program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1). Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Akif Khilmiyah, M., Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, MA. Selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Safaah Restuning Hayati Lc, S.E.I., MA., Ek selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberi arahan, masukan, kritik, saran dan motivasi dalam menyempurnakan penelitian ini.
5. Bapak Hilman Latief M.A., Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing sejak awal proses kuliah hingga akhir semester.

6. Seluruh dosen dan staff TU program studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, wawasan serta pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta, bapak Tarwanto dan ibu Yamini yang sudah memberikan bimbingan, motivasi dan doa-doa nya kepada saya.
8. Kakak saya Lenny Verayanti S.Pd dan adik saya Rudy Hidayanto yang selalu memotivasi untuk terus berjuang menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu. Terimakasih sudah banyak memberikan motivasi dan dorongan.
9. Pegawai Bank Syariah Mandiri KC Rengat kak Yusni, bang Farid dan pak Beni, terimakasih telah membantu kelancaran penelitian saya.
10. Abang Dona Wibawa yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada saya dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
11. Ninda Rahmayanti sebagai sahabat sekaligus teman se-kos saya, terimakasih sudah menjadi teman terbaik dan mau berjuang bersama-sama sejak awal kuliah sampai saat ini. Terlalu banyak waktu yang kita habiskan bersama. Semoga apa yang kita inginkan bersama juga terwujud.
12. Teman-teman kelas B Ekonomi Syariah yang sudah memberikan support. Terimakasih sudah berjuang bersama semasa kuliah.
13. Bujang Family (Singgih, Boim, Dedi, dan Keke) terimakasih sudah memberikan semangat yang tiada henti. Semangat untuk menyelesaikan skripsi-skripsi kalian.

14. Kak Nana dan Imel yang memberikan banyak motivasi dan memberikan dukungan sampai selesainya skripsi ini.

15. Sahabat dan teman-teman yang saya cintai, terimakasih sudah banyak memberikan semangat, doa dan dukungannya.

16. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terimakasih banyak atas semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan, semoga selalu diberikan pahala yang berlimpah oleh Allah SWT. Amiin Yarobbal ‘Alamin.

Yogyakarta, januari 2019

Penulis

Elien Octaviany

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	-
ت	Tā	t	-
ث	Šā	š	s (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	-
ح	Ḥā	ḥ	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	kh	-
د	Dāl	d	-
ذ	Ẓāl	ẓ	z (dengan titik diatas)
ر	Rā'	r	-
ز	Zai	z	-
س	Sin	s	-
ش	Syin	sy	-
ص	Šād	š	s (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	d (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	Ṭ	t (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	z (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	-
ف	Fā'	F	-
ق	Qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-
م	Mim	M	-
ن	Nūn	N	-
و	Waw	W	-
ه	Hā'	H	-
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	-

Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

يَتَعَدَّدَة	Ditulis	Muta'addidah
عَدَّة	Ditulis	iddah

Ta' Marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikkan tulis *h*

حَاكَةٌ	Ditulis	Ḥikmah
جِزْيَةٌ	Ditulis	jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' marbutah* diikuti dengan kata sadang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karāmah al- auliyā'
--------------------------	---------	------------------------

- c. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakāh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

Vokal Pendek

—	Fathah	Ditulis	A
—	Kasrah	Ditulis	I
—	Ḍammah	Ditulis	U

Vokal Panjang

Fathah + alif هِهْجَةٌ	Ditulis	Ā Jāhiliyyah
Fathah + ya' mati تَسِي	Ditulis	Ā Tansā
Kasrah + ya' mati يِيرِكْ	Ditulis	Ī Karīm
Dammah + wawu mati فِرْوَضْ	Ditulis	Ū furūd

Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	ai
بِي كِي	Ditulis	bainakum
Fathah wawu mati	Ditulis	au
قَوْلْ	Ditulis	qaul

Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَأْتِي	Ditulis	a'antum
---------	---------	---------

أعدت	Ditulis	u'iddat
نئ شكرتئ	Ditulis	la'in syakartum

Kata Sandang *Alif + Lam*

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

انقرأ	Ditulis	Al-Qur'ān
انقبيش	Ditulis	al-Qiyās

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya

انس بء	Ditulis	as-Samā'
انش ص	Ditulis	asy-Syams

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kaliaat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوي افروض	Ditulis	Zawi al-Furūd
أهم انس ؤ	Ditulis	Ahl as-Sunnah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	13
A. Tinjauan Pustaka.....	13
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Berfikir	25
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Objek dan Subjek Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel	29

D. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Observasi.....	30
2. Kuisisioner	30
E. Jenis dan Sumber data	30
F. Definisi Operasional Variable Penelitian	31
1. Variabel Independent.....	31
2. Variabel Dependen	33
G. Teknik Analisis Data	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	35
4. Regresi linier berganda.....	36
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	39
A. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri KC Rengat.....	39
B. Deskripsi Data.....	40
1. Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	40
2. Karakteristik Responden.....	41
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	47
D. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	76
1. Bagi Bank Mandiri Syariah KC Rengat	76
2. Bagi Peneliti selanjutnya.....	77
3. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82
Lampiran 1 Kuisisioner	82
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	86
Lampiran 3 Output SPSS	97
Lampiran 4 Surat Bukti Selesai Penelitian	106
Lampiran 5 Bukti Observasi	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4. 1 Validitas Teistis	47
Tabel 4. 2 Validitas Etis.....	48
Tabel 4. 3 Validitas Realistis	48
Tabel 4. 4 Validitas Humanistis.....	49
Tabel 4. 5 Validitas Kepuasan Nasabah.....	50
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 7 Uji Normalitas	52
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4. 9 Uji Multikolonieritas.....	54
Tabel 4. 10 Uji Autokorelasi	55
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4. 12 Uji F	57
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4. 14 Uji T.....	58
Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Hipotesis	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Penyebaran Kuisisioner	41
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	42
Gambar 4. 3 Usia Responden.....	43
Gambar 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	44
Gambar 4. 5 Pekerjaan Responden.....	45
Gambar 4. 6 Lama Menjadi Nasabah Responden	46