**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**BANK SYARIAH MANDIRI**

**KCP TRENGGALEK**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**RATNA PUSPITA**

**NIM. 3223103059**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**(IAIN) TULUNGAGUNG**

**2014**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**BANK SYARIAH MANDIRI**

**KCP TRENGGALEK**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah



**Oleh**

**RATNA PUSPITA**

**NIM. 3223103059**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**(IAIN) TULUNGAGUNG**

**JUNI 2014**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek”** yang ditulis oleh Ratna Puspita, ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 10 Juni 2014

Pembimbing,

**Qomarul Huda, M.Ag**

**NIP. 19730414 200312 1 003**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek”** yang ditulis oleh Ratna Puspita, ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Selasa tanggal 24 Juni 2014, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji Skripsi

|  |  |
| --- | --- |
| Ketua  **Qomarul Huda, M.Ag**  **NIP. 19730414 200312 1 003** | Sekretaris  **Nur Aziz Muslim, M.H.I**  **NIP. 19740716 200901 1 006** |
| Penguji Utama  **Sri Eka Astutiningsih, SE., MM**  **NIP.19690827 200003 2 001** | |

Tulungagung, 24 Juni 2014

Mengesahkan,

IAIN Tulungagung

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

**H. Dede Nurohman, M. Ag**

**NIP. 19711218 200212 1 003**

**PERSEMBAHAN**

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk:

Kedua orang tuaku yang senantiasa melimpahkan doa dan memberikan seluruh kasih sayangnya

“Bapak Musairianto dan Ibu Dewi Susmiati”

Nenekku dan Kakakku tersayang yang selalu memberikan dukungan

“Ibu Marpingah dan Winda Ima Rachmawati ”

Almarhum Kakekku yang telah banyak menginspirasi perjalanan hidupku

“Bapak Khaseli”

Seseorang yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan selalu menemani sampai terselesaikannya skripsi ini

“Muhammad Aziz Yusron”

Sahabat – sahabatku yang selalu memberikan dukungan, nasehat, dan bantuan

“GS”

Sahabat-sahabatku senasib seperjuangan dalam mencari ilmu

“Jurusan Perbankan Syariah B angkatan 2010”

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya

Almamaterku IAIN Tulungagung

Serta semua pihak yang turut memberikan semangat dan do’a

sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

**MOTTO**

“**Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu”**

” (Q.S Al Imran : 159)[[1]](#footnote-1)

**KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, Dzat yang telah memberikan segenap rahmat, karunia serta hidayah-Nya, khususnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepadaNabi Muhammad SAW, yang selalu diharapkan syafaatnya di hari akhir nanti, tak lupa kepada keluarga dan para sahabat atau orang-orang yang mengikuti jejaknya.

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, dengan rendah hati penulis hanya bias mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik berupa moril maupun materiil, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Tulungagung yang memberikan fasilitas sebagai modal dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. DedeNurohman, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Aqim Adlan, M.EI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Bapak Qomarul Huda, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan disela-sela kesibukannya demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosenIAIN Tulungagung yang telah memberikan ilmunya, dan memberikan semangat untuk bisa meraih cita-cita dan masa depan yang cerah.
6. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan dicatat sebagai amal shaleh.

Lebih dari itu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi semua pihak yang membutuhkannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Tulungagung, 23 Juni 2014

Penulis

**RATNA PUSPITA**

**NIM. 3223103059**

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL** i

**HALAMAN PENGAJUAN** ii

**HALAMAN PERSETUJUAN** iii

**HALAMAN PENGESAHAN** iv

**HALAMAN PERSEMBAHAN** v

**HALAMAN MOTTO** vi

**KATA PENGANTAR**  vii

**DAFTAR ISI**  ix

**DAFTAR TABEL** xii

**DAFTAR GAMBAR** xiii

**DAFTAR LAMPIRAN**  xiv

**ABSTRAK**  xx

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar BelakangMasalah 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 9

D. Hipotesis Penelitian 9

E. Kegunaan Penelitian 10

F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian 11

G. Definisi Operasional 11

H. Sistematika Penulisan Skripsi 14

**BAB II LANDASAN TEORI**

A. Mutu Pelayanan 15

1. Pengertian Mutu Pelayanan 15

2. Dimensi Mutu Pelayanan 17

3. Dimensi Mutu Pelayanan Dalam Perspektif Islam.................. 21

B. Pemasaran 26

1. Pengertian Pemasaran 26

2. Pengertian dan Tujuan Pemasaran Bank 29

3. Bauran Pemasaran. 30

4. Bauran Pemasaran Dalam Perspektif Islam. 39

C. Kepuasan Nasabah 42

1. Pengertian Kepuasan 42

2. Pengertian Nasabah 39

3. Kepuasan Nasabah. 44

D. Penelitian Terdahulu 47

E. Kerangka Berfikir 49

**BAB III METODE PENELITIAN**

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 50
2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 50
3. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengkurannya 52
4. Teknik Pengumpulan Data 55
5. Tekhnik Analisa Data 55
6. Pengukuran Variabel 56
7. Uji Validitas dan Reliabilitas 57
8. Uji Normalitas Data 58
9. Uji Regresi Berganda 58
10. Uji Hipotesis 59

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 60

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek 60
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek 62
3. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek 63
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek 65

B. Profil Responden. 66

C. Deskripsi Responden. 66

D. Deskripsi Variabel. 66

E. Analisa Data dan Pengujian Hipotesis. 69

* 1. Uji Validitas dan Reliabilitas 83
     + - 1. Uji Validitas. 83
         2. Uji Reliabilitas. 86
  2. Uji Normalitas Data. 87
  3. Uji Regresi Berganda 88
  4. Uji Hipotesis. 89
     + - 1. Uji t (Parsial). 89
         2. Uji f (Simultan). 92

F. Pembahasan Hasil Penelitian 93

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah 93

Pengaruh Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah 95

Faktor Yang Paling Berpengaruh Signifikan Terhadap

Kepuasan Nasabah 98

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan 99

B. Saran 100

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

1. Tabel 4.1 : Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 67
2. Tabel 4.2 : Deskripsi Responden Berdasarkan Umur 67
3. Tabel 4.3 : Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 68
4. Tabel 4.4 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 69
5. Tabel 4.5 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Responsive (DayaTanggap) 70
6. Tabel 4.8 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Reliability (Kehandalan) 71
7. Tabel 4.7 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Assurance (Jaminan) 72
8. Tabel 4.8 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Emphaty (Perhatian) 73
9. Tabel 4.9 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Tangible (Berwujud) 75
10. Tabel 4.10 : Deskripsi Jawaban Responden Mutu Pelayanan. 76
11. Tabel 4.11 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Product (Produk)

77

1. Tabel 4.12 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Price (Harga) 78
2. Tabel 4.13 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promotion (Promosi) 79
3. Tabel 4.14 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Place (Lokasi) 80
4. Tabel 4.15 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pemasaran. 81
5. Tabel 4.16 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah 82
6. Tabel 4.17 : Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan (X1). 83
7. Tabel 4.18 : Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pemasaran (X2). 85
8. Tabel 4.19 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) 86
9. Tabel 4.20 : Hasil Uji Reliabilitas. 86
10. Tabel 4.21 : Hasil Uji Normalitas Data. 87
11. Tabel 4.22 : Hasil Uji Regresi Berganda. 88
12. Tabel 4.23 : Hasil Uji Hipotesis (Uji t). 89
13. Tabel 4.24 : Hasil Uji Hipotesis (Uji f). 92

**DAFTAR GAMBAR**

* + - 1. Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek..... 62

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Permohonan Izin Penelitian
2. Angket Penelitian
3. Data Mentah Angket
4. Tabel Uji Validitas X1, X2, dan Y
5. Tabel Uji Reliabilitas X1, X2, dan Y
6. Tabel Uji Normalitas Data
7. Tabel Uji Regresi Berganda
8. Tabel Uji f
9. Biodata Penulis
10. Pernyataan Keaslian Tulisan
11. Bukti Konsultasi Bimbingan Skripsi
12. Rekap Konsultasi Bimbingan

**ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek” ini ditulis oleh Ratna Puspita, 3223103059, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syari’ah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Qomarul Huda, M. Ag.

Penelitian dalam skrispsi ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan antar lembaga keuangan syariah yang menjadikan bisnis perbankan syariah mencari cara untuk mendiferensiasikan diri terhadap pesaingnya. Berbagai upaya dilakukan oleh sektor perbankan syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya dan tujuan perusahaan sendiri untuk memberikan rasa puas pada setiap nasabah. Kepuasan nasabah dapat diukur dari kinerja perbankan sendiri dalam melayani setiap nasabah dengan baik dan profesional serta strategi pemasaran yang tepat kepada calon nasabah terkait produk, harga, promosi dan sebagainya.Tujuan Penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh mutu pelayanan dan mutu pemasaran terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP trenggalek.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah (1) Bagaimanakah mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek? (2) Bagaimanakah pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek? (3) Diantara mutu pelayanan dan pemasaran, faktor manakh yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek? Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari angket yang disebarkan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek. Pada penelitian ini mengunakan metode analisis, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas data, uji regresi berganda, dan uji hipotesis.

Dari hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa,(1) Variabel Mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah diketahui bahwa koefisien β Mutu Pelayanan bernilai positif sebesar 9,808, (2) Variabel pemasaran berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah diketahui bahwa koefisien β Mutu pemasaran bernilai negatif sebesar-11,006 dan (3) Secara bersama-sama dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan variabel Mutu Pelayanan dan Pemasaran berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Pemasaran dan Kepuasan Nasabah

1. Departemen Agama RI, *Al Quran Dan Terjemahnya*. (Bandung: PT Sikma Exsa Media Arkanleema, 2007), hal. 71 [↑](#footnote-ref-1)