

**PENGARUH STRATEGI MARKETING MIX TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DALAM PEMBIAYAAN
MURABAHAH DI BMT SINAR AMANAH BOYOLANGU
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)



OLEH

SITI ROFI ATUDDINIYAH

NIM. 2823123136

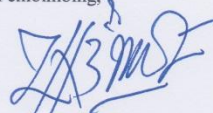
**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul “Pengaruh Strategi Marketing Mix Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Pembiayaan Murabahah Di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung” yang ditulis oleh Siti Rofi Atuddinyah, NIM. 2823123136 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 13 Mei 2016

Pembimbing,

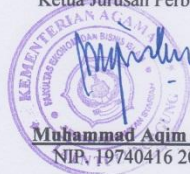


Dr. Nur Ainij Latifah, SE., MM

NIP. 197009011999032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammed Agim Adlan, M.E.I.

NIP. 19740416 200801 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH STRATEGI MARKETING MIX TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DALAM PEMBIAYAAN
MURABAHAH DI BMT SINAR AMANAH BOYOLANGU
TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Disusun oleh

Siti Rofi Atuddiniyah
NIM. 2823123136

telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 13 Mei 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.).

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

Nur Aziz Muslim, M.HI.

NIP. 197407162009011006

Penguji Utama :

Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM

NIP. 197108072005011003

Sekretaris / Penguji :

Dr. Nur Aini Latifah, SE.,MM

NIP. 197009011999032002

Tanda Tangan


.....


.....

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Tulungagung



MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنِ
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta
sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang
Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh
dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.*¹

(An-Nisa' : 29)

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an Karim Terjemah dan Tajwid Disertai Tafsir Ringkas
Ibnu Katsir

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alkhamdulillah atas izin Allah SWT. skripsi ini dapat tersusun dengan baik dan lancar. Segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

Abah terbaikku (Bapak Sunardi) dan umi tercinta (Ibu Siti Rohmatul Jannah) yang segenap cinta, kasih sayang dan do'anya selalu mendampingi disetiap langkahku. Terimakasih kalian yang sudah mendukungku, membesarkanku sampai sekarang ini. Semoga saya selalu bisa menjadi putri yang membanggakan.

Kakakku Muhammad Dwi Khoirika, Eny Wahyuni, Dyah Puji Astutik, Dendy Dwi Ferdika dan si bungsu Muhammad Badrul Laili, ponakan yang selalu buat saya kangen dia setiap hari Muhammad Raffa Abigail Adzaki dan segenap keluarga besarku .. terimakasih teruntuk kalian begitu besar rasa cintaku kepada kalian semua.

Ibu Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM selaku dosen pembimbing yang selalu sabar untuk membimbing putrimu ini dalam menyelesaikan skripsi.

Terimakasih buat sahabat terbaikku dan juga saudara perempuanku selvia hendrianita, zainul kiptiyah, Yeni Sulis. Mbak niken terima kasih sudah menjadi kakak terbaik saya dan adekku sayang eva, ulfa, isna ..

Terima kasih untuk kelas PS E sudah menjadi teman terbaik selama 4 tahun ini selvy, yeni sulis, zain kipty, aini, wilda, sasmita, sa'adah, kak saiful, mep, mila, kak hida, amalina, gazul, tutut, sutitin, niza, kak cinthya, diza, mak us, kumet, mamah susi, yasmien, ulfa m.c, afif, yeni nur.

untuk Agil triono, terima kasih sayang sudah men-support aku sejauh ini, kita saling memberi semangat untuk melangkah lebih baik lagi ..

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala karunianya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. dan umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Maftukhin, M. Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Bapak Prof. H. Imam Fu'adi, M. Ag., selaku Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
4. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
5. Ibu Dr. Nur Aini Latifah SE., MM., selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat terselesaikan.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Sigit Wicaksono, S. Pd., selaku manager BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung yang telah memberikan ijin melaksanakan penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan penelitian ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT. dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini peneliti suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 13 Mei 2016

Peneliti

Siti Rofi Atuddiniyah

NIM. 2823123136

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Strategi Marketing Mix Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Pembiayaan Murabahah di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung” ini ditulis oleh Siti Rofi Atuddiniyah, NIM. 2823123136, pembimbing Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan bisnis yang bergerak sama dalam sektor perekonomian, sehingga BMT Sinar Amanah perlu meningkatkan strategi bauran pemasaran 7P untuk memberikan kepuasan anggota dalam pembiayaan murabahah. Dalam hal ini peneliti menghubungkan strategi *marketing mix* dengan 7P, yaitu: *product, price, place, promotion, process, personal traits, physical evidence* untuk melihat variabel manakah yang paling berpengaruh dalam kepuasan anggota.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah faktor produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (2) Apakah faktor penetapan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (3) Apakah faktor lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (4) Apakah faktor promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (5) Apakah faktor proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (6) Apakah faktor SDM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (7) Apakah faktor bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (8) Apakah semua faktor produk, penetapan harga, tempat, promosi, proses, sumber daya manusia, bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung?.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 380 anggota dengan mengambil sampel sebanyak 38 responden sebagai subjek penelitian. Metodologi yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t secara parsial, uji F secara simultan dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *product, price, place, promotion, process, personal traits, physical evidence* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan *murabahah* dengan ditunjukkan nilai *sig.* lebih kecil dari 0,05 dan uji F sebesar 9,393.

Kata kunci : *product, price, place, promotion, process, personal traits, physical evidence.*

ABSTRACT

Thesis titled "Influence of Marketing Mix Strategy Member Satisfaction In Murabahah at BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung" was written by Siti Rofi Atuddiniyah, NIM. 2823123136, supervisor Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.

This research is motivated by the increasing competition in the same business engaged in the sectors of the economy, so the BMT Sinar Amanah need to improve the marketing mix 7P to provide member satisfaction in murabahah financing. In this case the researchers linking up with 7P marketing mix strategies, namely: product, price, place, promotion, process, personal traits, physical evidence to see which variables are most influential in member satisfaction.

The problem of this thesis is (1) Is the product factors are partially significant effect on member satisfaction in murabahah financing at BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (2) Is the pricing factors are partially significant effect on member satisfaction in murabahah financing at BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (3) Is the location factors are partially significant effect on member satisfaction in murabahah financing at BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (4) Is the promotion factor is partially significant effect on member satisfaction in murabahah financing at BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (5) Is the process factors are partially significant effect on member satisfaction in murabahah financing at BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (6) Is the human factor is partially significant effect on member satisfaction in murabahah financing at BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (7) What are the factors of physical evidence is partially significant effect on member satisfaction in murabahah financing at BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung? (8) Are all the factors of products, pricing, place, promotion, process, human resources, physical evidence simultaneously significant effect on member satisfaction in murabahah financing at BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung ?.

This research is using a quantitative approach. Total population in this study as many as 380 members by taking a sample of 38 respondents as a research subject. The methodology used is the validity and reliability, data normality test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, partial t test, F test simultaneously and test the coefficient of determination.

The results showed that the variables of product, price, place, promotion, process, personal traits, physical evidence together a significant effect on the financing murabaha member satisfaction with the indicated value of sig. less than 0.05 and F test of 9.393.

Keyword : product, price, place, promotion, process, personal traits, physical evidence.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Anggota Pembiayaan Murabahah Tahun 2015 ..	7
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	74
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	92
Tabel 4.2 Usia Responden.....	92
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	94
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Product</i>	96
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Product</i>	96
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Price</i>	97
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Price</i>	97
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Place</i>	98
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Place</i>	98
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Promotion</i>	99
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Promotion</i>	99
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Process</i>	100
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Process</i>	100
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Personal traits</i>	101
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Personal traits</i>	101
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical evidence</i>	102
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Physical evidence</i>	102
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota	103
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Anggota.....	103
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	104
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	106
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	108
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis Secara Silmutan (Uji F).....	113
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Diskonfirmasi Harapan	21
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	67
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Sinar Amanah Boyolangu	89
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	107

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket	130
2. Data Mentah	135
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	139
4. Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	143
5. Hasil Uji Normalitas Data dengan <i>P-p Plot</i>	143
6. Hasil Uji Multikolonieritas	146
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	146
8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	147
9. Hasil Uji Hipotesis	148
10. Hasil Uji Hipotesis Koefisien Determinasi	148
11. Daftar Riwayat Hidup	149
12. Surat Izin Penelitian	150
13. Surat Keterangan Penelitian.....	151
14. Bukti Konsultasi.....	152
15. Rekap Konsultasi Bimbingan Skripsi	153

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Siti Rofi Atuddiniyah

NIM : 2823123136

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul "Pengaruh Strategi Marketing Mix Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Pembiayaan Murabahah Di BMI Sinar Amanah Boyolangu-Lulungagung" ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Lulungagung, 13 Mei 2016

Yang membuat pernyataan



Siti Rofi Atuddiniyah

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	viii
Abstrak	x
Abstract	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	xv
Daftar Isi.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Hipotesis Penelitian.....	11
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Pembahasan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Pengertian Strategi Pemasaran	19
B. Jenis Strategi Pemasaran	26
C. Strategi Marketing Mix	28

D. Teori Kepuasan	42
E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	46
F. Pasca Konsumsi: Kepuasan dan Ketidakpuasan	47
G. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	48
H. Pembiayaan Murabahah	50
I. Murabahah Dalam Perbankan Islam	53
J. Pengertian BMT	54
K. Tujuan Didirikan BMT.....	55
L. Penelitian Terdahulu	57
M. Kerangka Konseptual	63
BAB III METODE PENELITIAN	64
A. Rancangan Penelitian	64
1. Pendekatan Penelitian	64
2. Jenis Penelitian.....	64
B. Variabel Penelitian	65
C. Populasi dan Sampel Penelitian	66
1. Populasi	66
2. Sampel	66
3. Teknik Pengambilan Sampel (Sampling).....	67
D. Kisi-kisi Instrumen.....	67
E. Instrumen Penelitian.....	71
F. Sumber Data.....	72
G. Teknik Pengumpulan Data.....	73
H. Teknik Analisis data.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	82
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	82
1. Sejarah Berdirinya BMT Sinar Amanah	82
2. Visi dan Misi BMT Sinar Amanah	83

3. Kepegawaian BMT Sinar Amanah	84
4. Produk BMT Sinar Amanah.....	84
B. Hasil Penelitian	86
1. Deskripsi Responden.....	86
a. Jenis Kelamin Responden	87
b. Usia Responden.....	88
c. Jenis Pekerjaan Responden	88
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
a. Uji Validitas	89
b. Uji Reliabilitas	90
3. Hasil Uji Normalitas Data.....	99
4. Hasil Uji Asumsi Klasik	104
a. Uji Multikolinearitas	104
b. Uji Heteroskedastisitas.....	105
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	105
6. Hasil Uji Hipotesis	109
a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	109
b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	111
c. Uji Koefisien Determinasi	112
BAB V PEMBAHASAN	113
BAB VI PENUTUP	121
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN	128
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	149