

**PENGARUH *PERSONAL SELLING*, *DIRECT SELLING*  
DAN HUBUNGAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI BMT UGT SIDOGIRI  
KCP KANIGORO BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu dalam Keilmuan Perbankan Syariah



Oleh

**Zuliatin**

NIM: 2823123159

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

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Personal Selling, Direct Selling dan Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar” yang ditulis oleh Zuliatin, NIM. 2823123159 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 21 Juni 2016  
Pembimbing.

**Drs. H. Mashudi M.Pd.I**  
**NIP. 19690131 200112 1 003**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syari’ah

**Muhammad Aqim Adlan, M. E. I**  
**NIP. 19740416 200801 1 008**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Personal Selling, Direct Selling dan Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar” yang ditulis oleh Zuliatin, NIM. 2823123159, telah dipertahankan di depan dewan penguji dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu dalam Keilmuan Perbankan Syariah.

### Dewan Penguji

### Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

**H. Dede Nurrohman, M.Ag**  
NIP. 19711218 200212 1 003

---

Penguji Utama :

**Jusuf Bachtiar, S.S**  
NIP. 19710616 200710 1 001

---

Sekretaris / Penguji :

**Drs. H. Mashudi, M.Pd.I**  
NIP. 19690131 200112 003

---

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Tulungagung

**H. Dede Nurrohman, M.Ag**  
NIP. 19711218 200212 1 003

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>1</sup>

(QS. Ali-Imran : 159)

---

<sup>1</sup> Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an, *As-Salam Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Al-Mizan Publishing House, 2015), Hlm. 72

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk:

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

“Bapak Jayus Sutikno dan Ibu Juanti”

Kakakku tersayang yang selalu memberikan dukungan

“Aghis Mudhofir”

Almarhum Nenekku yang telah banyak menginspirasi hidupku

“Ibu Miratun”

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

“Muhammad Nuha Sofyan”

Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan, nasehat dan bantuan

“Tutut, Titin, Mila, Laila Zus dan Budhe Nia”

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawahini:

Nama : Zuliatin  
NIM : 2823123153  
Jurusan : Perbankan Syari'ah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Personal Selling, Direct Selling dan Hubungan Masyarakat terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar”, 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 cirri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar perantara maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 21 Juni 2016

Yang membuat pernyataan

Zuliatin

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala karunianya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat serta 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 H. Dede Nurohman, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Bapak M. Aqim Adlan, MEI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
4. Bapak Drs. H. Mashudi M.Pd.I sebagai pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Amir Burhan S.E selaku Kepala Capem BMT UGT Sidogiri Blitar yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini di lembaga keuangan yang dipimpin.

7. Segenap karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar yang telah memberikan bantuannya selama penelitian ini berlangsung.
8. Seluruh teman-teman Seperjuanganku PS E yang telah memberikan pesan, kesan dan juga kenangan.
9. 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 penulis 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, 21 Juni 2016

Penulis

Zuliatin



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto.....	v
Persembahan .....	vi
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak .....	xvi
Abstract .....	xvii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Penelitian .....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Kegunaan Penelitian.....	11
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Pembahasan .....	14

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Pengertian Pemasaran .....	16
B. Penjualan Pribadi ( <i>Personal Selling</i> ).....	18
C. Proses <i>Personal Selling</i> .....	21
D. Penjualan Langsung ( <i>Direct Selling</i> ) .....	23

E. Tujuan Pemasaran langsung.....	24
F. Kelebihan <i>Direct Marketing</i> .....	29
G. Hubungan Masyarakat .....	29
H. Ciri dan Fungsi Hubungan Masyarakat.....	32
I. Kiat Utama Hubungan Masyarakat.....	34
J. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	36
K. Teori Kepuasan Konsumen .....	38
L. Konsep Kepuasan Nasabah .....	40
M. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	41
N. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	43
O. Penelitian Terdahulu .....	44
P. Kerangka konseptual .....	50

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	53
B. Variabel Penelitian .....	53
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	54
D. Instrumen penelitian.....	56
E. Kisi-kisi Instrumen.....	57
F. Sumber Data dan Skala Pengukuran .....	58
G. Teknik Pengumpulan Data.....	59
H. Analisis Data .....	60

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Latar Belakang Obyek Penelitian	
1. Sejarah BMT UGT Sidogiri .....	67
2. Visi dan Misi .....	69
3. Lokasi Penelitian .....	69
4. Susunan Pengurus BMT UGT Sidogiri .....	69
5. Produk BMT UGT Sidogiri Blitar .....	71
B. Deskripsi Responden	
1. Jenis Kelamin Responden .....	74
2. Umur Responden.....	75

3. Jenis Pekerjaan Responden .....	76
4. Pendidikan Responden .....	76
5. Tingkat Pendapatan Responden .....	77
6. Rekapitulasi Data Kuesioner.....	78
<b>C. Analisis Data</b>	
1. Uji Validitas .....	81
2. Uji Reliabilitas .....	84
3. Uji Normalitas .....	84
4. Uji Asumsi Klasik .....	87
5. Uji Regresi Berganda .....	89
6. Uji Hipotesis .....	90
7. Uji Koefisien Determinasi .....	95
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>97</b>
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran.....	103
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

### Tabel

2.1 Penelitian Terdahulu .....	48
2.2 Kerangka Konseptual .....	53
3.1 Instrumen Penelitian .....	58
3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	58
4.1 Jenis Kelamin Responden BMT UGT Sidogiri Blitar .....	75
4.2 Umur Responden BMT UGT Sidogiri Blitar.....	76
4.3 Pekerjaan Responden BMT UGT Sidogiri Blitar .....	77
4.4 Pendidikan Terakhir BMT UGT Sidogiri Blitar .....	78
4.5 Pendapatan Responden BMT UGT Sidogiri Blitar .....	78
4.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Nasabah .....	79
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Personal Selling.....	82
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Direct Selling.....	83
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Hubungan Masyarakat.....	83
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	84
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel-Variabel Penelitian .....	85
4.12 Hasil Uji Normalitas Data dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	85
4.13 Keputusan Uji Normalitas Data .....	86
4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	89
4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	90
4.16 Hasil Uji t.....	92
4.17 Hasil Uji F.....	95
4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	97

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

2.1 Konsep Kepuasan pelanggan .....	42
4.1 Normal P-P Plot untuk Variabel Personal Selling (X1) .....	87
4.2 Normal P-P Plot untuk Variabel Direct Selling (X2) .....	87
4.3 Normal P-P Plot untuk Variabel Hubungan Masyarakat (X3) .....	88
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	89

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Mentah Pengisian Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 Hasil Uji t
- Lampiran 10 Hasil Uji F
- Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Personal Selling, Direct Selling dan Hubungan Masyarakat terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar” ini dituli soleh Zuliatin, 2823123159, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Drs. H Mashudi M.Pd.I

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi dengan Pemasaran produk merupakan kegiatan yang paling penting untuk pengembangan bagi setiap BMT. Pemilihan promosi yang tepat akan menjadikan pemasaran produk lebih efektif, dengan persaingan perbankan yang sangat tinggi, setiap lembaga dituntut untuk mengenalkan produk-produknya kepada masyarakat. Strategi personal selling, direct selling dan hubungan masyarakatlah yang akan memberikan tukar-menukar informasi antara lembaga dan nasabah secara langsung serta dapat diketahui segera keinginan nasabah yang tujuannya untuk menciptakan dan mempertahankan pasar. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh *personal selling*, *direct selling* dan hubungan masyarakat terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah personal selling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro? (2) Apakah *direct selling* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro? (3) Apakah hubungan masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro? (4) Apakah secara bersamaan *personal selling*, *direct selling* dan hubungan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di UGT Sidogiri KCP Kanigoro?.

Tehnik pengumpulan data menggunakan metode angket dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari angket yang diberikan kepada nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar dengan jumlah sampel 88 nasabah. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *personal selling*, *direct selling* dan hubungan masyarakat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. hasil hitung menggunakan uji T diketahui variabel personal selling mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *Sig.* 0,000. Variabel *direct selling* mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar dengan nilai *Sig.* 0,423 dan variabel hubungan masyarakat mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar dengan nilai *Sig.* 0,247.

**Kata kunci** : personal selling, direct selling, hubungan masyarakat, kepuasan nasabah.

## ABSTRAC

Thesis with the title "The Effect of Personal Selling, Direct Selling and Public Relations of the Customer Satisfaction At BMT UGT Sidogiri KCP KanigoroBlitar" was written by Zuliatin, 2823123159, Faculty of Economics and Business Islam, Department of Islamic Banking, Islamic Institute Tulungagung guided by Drs. H MashudiM.Pd.I

This research is motivated by the marketing of the product is the most important activities for development for each BMT. Selection of proper promotion will make product marketing more effective, with very high banking competition, each institution is required to introduce its products to the public. Strategies personal selling, direct selling and relationship of society that will provide information exchange between agencies and clients directly as well as can be known immediately that purpose the customer desires to create and sustain the market. This study intends to determine the influence of *personal selling*, *direct selling* and public relations toward customer satisfaction in BMT UGT Sidogiri KCP KanigoroBlitar.

The problem of this thesis are: (1) Does the *personal selling* significantly influence customer satisfaction in BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro? (2) Does the *direct selling* significantly influence customer satisfaction in BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro? (3) Does the public relations significantly influence customer satisfaction in BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro? (4) Do simultaneously personal selling, direct selling and public relations have a significant effect on customer satisfaction in the UGT Sidogiri KCP Kanigoro ?.

The technique of collecting data usings questionnaires and data used in this study are primary data obtained directly from the questionnaires given to customers BMT UGT Sidogiri Blitar with a sample of 88 customers. The analytical method used in this research is by using multiple linear regression analysis.

The results show that *personal selling* , *direct selling* and public relations together have a significant effect on customer satisfaction . count by using T test personal selling unknown variables have positive and significant impact on customer satisfaction with the Sig . 0,000 . Variable direct selling has a positive impact and no significant effect on customer satisfaction in BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar with the Sig . 0.423 and variable public relations has a positive impact and no significant effect on customer satisfaction in BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar with the Sig . 0.247 .

**Keywords:** *personal selling*, *direct selling*, *public relations*, *customer satisfaction*.