

**PENGARUH MARKETING SYARIAH TERHADAP REPUTASI DAN
KEPUASAN NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk
KANTOR CABANG SYARIAH SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Disusun oleh:

**NUR ALFU LAILA
NIM 062411087**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2011

Rahman El-Junusi, SE. MM,
Nusa Indah III/106 Ngaliyan Semarang
Rustam Dahar KAH., M.Ag,
Jl. Taman Jeruk II Bukit Jatisari Permai A.9 no.7 Mijen

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lam : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
a.n. Sdi. Nur Alfu Laila
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
IAIN Walisongo

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Nur Alfu Laila
Nim : 062411087
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : PENGARUH MARKETING SYARIAH TERHADAP REPUTASI DAN KEPUASAN NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KANTOR CABANG SYARIAH SEMARANG

Dengan ini, mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan.
Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Rahman El-Junusi, SE. MM
NIP.19691118 200003 1 001

Rustam Dahar KAH., M.Ag.
NIP.19690723 199803 1 005

PENGESAHAN

Skripsi saudara : Nur Alfu Laila

NIM : 062411087

Judul : **PENGARUH MARKETING SYARIAH TERHADAP REPUTAS DAN KEPUASAN NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KANTOR CABANG SYARIAH SEMARANG**

Telah dimunaqosahkan oleh dewan penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat *cumlaude*/baik/cukup pada tanggal :

25 Januari 2011

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata I (S1) dalam ilmu Syari'ah jurusan Ekonomi Islam tahun akademik 2010/2011.
Semarang, 25 Januari 2011

Dewan penguji

Ketua sidang

Sekretaris sidang

Akhmad Arif Junaidi, M.Ag
NIP. 19701208 199603 1 002

Rustam Dahar KAH, M.Ag
NIP. 19690723 199803 1 005

Penguji I

Penguji II

Dr. Ali Murtadho, M.Ag
NIP. 19710830 199803 1 003

Ratno Agrivanto, Spd. SE., M.Si
NIP. 19800128 200801 1 010

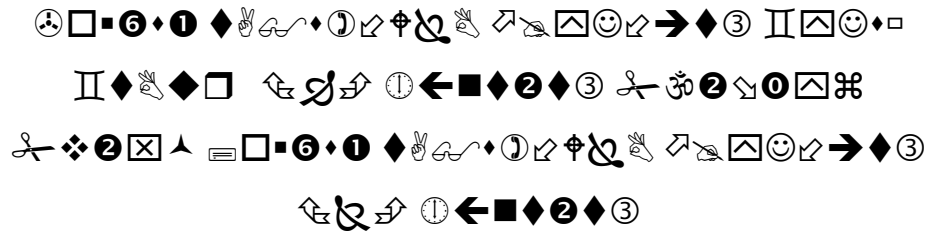
Pembimbing I

Pembimbing II

Rahman El-Junusi, SE., MM
NIP.19691118 200003 1 001

Rustam Dahar KAH, M.Ag
NIP.19690723 199803 1 005

MOTTO



Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun,
niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan
kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula.
(QS. Al-Zalzalah: 7-8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- *Bapak dan ibunda tercinta (H. Abdul Hadi dan Hj. Choiriyah) yang tiada henti mencurahkan kasih sayang, doa, dan nasehatnya kepada anak-anaknya.*
- *Kakak dan adikku (Choirul Huda, SPd.i, dan Aniya Anika) yang selalu memotivasi penulis dalam pembuatan skripsi ini..*
- *Hj. Umi Aufa Abdullah Umar, AH., yang selalu membimbing dan mendoakan penulis.*
- *Teman-teman Pondok Pesantren Tahaffudzul Qur'an Dolog yang selalu memberi support serta masukan kepada penulis.*

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, Januari 2011

Deklarator,

Nur Alfu Laila
062411087

ABSTRAK

Perkembangan Perbankan Syariah saat ini yang begitu pesat, menyebabkan industri perbankan menghadapi lingkungan yang kompetitif. Upaya Bank Syariah untuk dapat tetap hidup, menciptakan dan mempertahankan nasabah menjadi prioritas yang besar bagi bank. Strategi yang tepat untuk menarik dan mempertahankan nasabah hendaknya disusun secara cermat supaya nasabah bersedia membeli produk dan jasa perbankan tersebut dengan marketing syariah.

Dengan marketing syariah diharapkan dapat menciptakan relationship antara nasabah dan Bank Syariah, yaitu hubungan kemitraan antara Bank dengan nasabah yang dijalin secara terus menerus dalam usaha meningkatkan kepercayaan pada Bank Syariah yang pada akhirnya mampu memberikan kepuasan pada nasabah serta mampu menciptakan *image* dan citra perusahaan sehingga reputasi perusahaan dimata pelanggan atau nasabah terus meningkat pula.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) bagaimana pengaruh marketing syariah terhadap reputasi BTN Syariah Semarang? 2) bagaimana pengaruh marketing syariah terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Semarang? 3) bagaimana pengaruh reputasi terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Semarang?

Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) menguji dan menganalisis pengaruh marketing syariah terhadap reputasi BTN Syariah Semarang. 2) menguji dan menganalisis pengaruh marketing syariah terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Semarang. 3) menguji dan menganalisis pengaruh reputasi terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Semarang.

Dalam penelitian ini populasi adalah keseluruhan nasabah yang melakukan transaksi di Bank BTN Syariah Semarang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu individu atau kelompok yang dijumpai oleh peneliti dan dianggap sesuai untuk dijadikan responden.

Berdasarkan uji linier sederhana pada pengujian t hitung, dapat disimpulkan bahwa dari tiga jalur dalam model pengujian, dua jalur terbukti signifikan yaitu pengaruh marketing syariah terhadap reputasi dan reputasi terhadap kepuasan. Adapun pengaruh marketing syariah terhadap kepuasan tidak terbukti signifikan.

Keyword: Marketing Syariah, Reputasi, dan Kepuasan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat kepada kita semua hamba-Nya.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi akhir zaman dan pembawa rahmat bagi makhluk sekalian alam.

Tidak ada kata yang pantas penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang membantu proses-proses pembuatan skripsi ini, kecuali terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Syariah Walisongo Semarang serta Pembantu Dekan I, II, dan III.
2. Ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Islam serta segenap dosen yang telah membimbing penulis selama ini.
3. Bapak Rahman El-Junusi, SE. MM., dan Bapak Rustam Dahar, KAH., M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Kedua orangtuaku, terimakasih atas dukungan baik material maupun immaterial.
5. Keluarga besar Pondok Pesantren Tahaffudzul Qur'an yang selalu mendampingi dalam penulisan ini.

Akhirnya, semoga Allah SWT. Senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada mereka, amien. Dengan kerendahan hati penulis mohon maaf, dan semoga tulisan ini bermanfaat

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, Januari 2011

Penulis,

Nur Alfu Laila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN DEKLARASI.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN TABEL	xi
HALAMAN GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Reputasi.....	14
2.3 Kepuasan	17
2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	22

2.6 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sumber Data	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penyajian Data	32
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.2 Struktur Organisasi Objek Penelitian.....	36
4.1.3 Deskriptif Data dan Responden	38
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
4.1.5 Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
4.1.6 Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	59
4.2 Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	69
5.3 Penutup.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 : Umur Responden	40
Tabel 4.3 : Status Perkawinan Responden	41
Tabel 4.4 : Tingkat Pendidikan Responden.....	42
Tabel 4.5 : Pekerjaan Responden	43
Tabel 4.6 : Lama Responden Menjadi Nasabah.....	44
Tabel 4.7 : Penghasilan Responden	45
Tabel 4.8 : Produk BTN Syariah Yang Digunakan Responden.....	46
Tabel 4.9 : Transaksi Yang Dilakukan Responden Dalam Kurun Tiga Bulan Terakhir	47
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Instrumen.....	48
Tabel 4.11 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	50
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator Teistis (<i>rabbaniyyah</i>).....	51
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator Etis (<i>akhlaqiyyah</i>)..	51
Tabel 4.14 : Tanggapan responden mengenai Indikator Realistis (<i>al- waqi'iyyah</i>).....	52
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator Humanistis (<i>al- insaniyyah</i>)	53

Tabel 4.16 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator Reputasi Bank Menurut Teman dan Keluarga	54
Tabel 4.17 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator Reputasi Bank dengan Pesaing.....	54
Tabel 4.18 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pelayanan Jasa yang Baik	55
Tabel 4.19 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemampuan Kreatif dan Inovatif.....	56
Tabel 4.20 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Tangibles</i>	56
Tabel 4.21 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Reliability</i>	57
Tabel 4.22 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4.23 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Assurance</i>	58
Tabel 4.24 : Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Empathy</i>	59
Tabel 4.25 : Hasil Uji Hipotesis (Uji -t)	60
Tabel 4.26 : Hasil Uji Hipotesis (Uji -t)	61
Tabel 4.27 : Hasil Uji Hipotesis (Uji -t)	62
Tabel 4.28 : Hasil Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.29 : Hasil Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.30 : Hasil Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Pembiayaan Perbankan Syariah	3
Gambar 2.1 : Brand Equity	15
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Teoritis	23
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	37