

**PENGARUH NILAI SYARIAH DAN KARAKTERISTIK MARKETING
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP SILIWANGI CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



ALVIN NOOR MUHAMMAD

NIM. 1808204101

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI

CIREBON

TAHUN 2022 M/1443 H

ABSTRAK

ALVIN NOOR MUHAMMAD. NIM:1808204101 “PENGARUH NILAI SYARIAH DAN KARAKTERISTIK MARKETING SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP SILIWANGI CIREBON.”2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai syariah dan karakteristik marketing syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Siliwangi Cirebon. Menggunakan variabel Independent Nilai Syariah, Karakteristik Marketing Syariah. Variabel Dependentya Kepuasan Nasabah. Penelitian ini berbasis kuantitatif. Populasi yang diambil adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Siliwangi Cirebon.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel nilai syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dari nilai t hitung < dari t tabel yaitu 3,968 lebih besar dari t tabel 1,66123 dan nilai sig (0,000) > 0,05. Variabel karakteristik marketing syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dari nilai t hitung > t tabel yaitu 4,721 lebih besar dari 1,66123 dan nilai sig (0,000) < 0,05. Kemudian nilai syariah, karakteristik marketing syariah variabel bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil F hitung > F tabel yaitu 11,470 > 2,36 dan nilai sig 0,000 < 0,05.

Kata Kunci : Nilai Syariah, Karakteristik Marketing Syariah, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

ALVIN NOOR MUHAMMAD. NIM:1808204101 "INFLUENCE OF SHARIA VALUES AND SHARIA MARKETING CHARACTERISTICS ON CUSTOMER SATISFACTION AT INDONESIAN SHARIA BANK BRANCH SILIWANGI CIREBON."2022

This study aims to determine the effect of sharia values and sharia marketing characteristics on customer satisfaction at Indonesian Sharia Bank Branch Siliwangi Cirebon. Using the Independent variable Sharia Value, Sharia Marketing Characteristics. Dependent Variable Customer Satisfaction. This research is quantitatively based. The population taken is the customers of Indonesian Sharia Bank Branch Siliwangi Cirebon.

The result of this study is that the sharia value variable has a positive and significant effect on customer satisfaction as evidenced by the t count < from t table, which is 3.968 which is greater than t table 1.66123, and sig value (0.000) > 0.05. The variable of Islamic marketing characteristics has a positive and significant effect on customer satisfaction as evidenced by the value of t count > t table, which is 4.721 which is greater than 1.66123, and the value of sig (0.000) < 0.05. Then the value of sharia and the characteristics of Islamic marketing variables together significant effect on customer satisfaction with the results of F arithmetic > F table that is 11.470 > 2.36 and sig value 0.000 < 0.05.

Keywords: Sharia Value, Sharia Marketing Characteristics, Customer Satisfaction

المخلص

تأثير القيم الشرعية وخصائص التسويق الشرعي " NIM:1808204101. ألفين نور محمد على رضا العملاء في فرع البنك الشرعي الإندونيسي سيليوانجي سيريبون". ٢٠٢٢

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير القيم الشرعية وخصائص التسويق الشرعي على رضا العملاء في فرع البنك الشرعي الإندونيسي سيليوانجي سيريبون. باستخدام متغير القيمة الشرعية المستقل، خصائص التسويق الشرعي. رضا العملاء المتغير التابع. يعتمد هذا البحث على أساس كمي. السكان الذين تم أخذهم هم عملاء فرع البنك الشرعي الإندونيسي سيليوانجي سيريبون.

وأُسفرت هذه الدراسة عن أن متغير القيمة الشرعية له تأثير إيجابي ومعنوي على رضا والتي تزيد بمقدار ٣.٩٦٨ عن t المحسوبة $>$ من الجدول t العملاء كما يتضح من قيمة إن الخصائص المتغيرة للتسويق $sig (0.000) > 0.05$. وقيمة t 1.66123 الجدول $t >$ الشرعي لها تأثير إيجابي ومعنوي على رضا الصباح كما يتضح من قيمة العد ثم القيمة الشرعية $sig (0.000) < 0.05$.. الذي يبلغ ٤.٧٢١ أكبر من ١.٦٦١٢٣ وقيمة $F >$ والخصائص التسويقية الشرعية للمتغير معاً لها تأثير كبير على رضا العملاء نتيجة عد $sig 0.000 < 0.05$ وهي ١١,٤٧٠ $<$ ٢.٣٦ وقيمة F جدول

كلمات البحث : القيمة الشرعية، خصائص التسويق الشرعي، رضا العملاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
PENGARUH PENGARUH NILAI SYARIAH DAN KARAKTERISTIK
MARKETING SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP SILIWANGI CIREBON

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

Alvin Noor Muhammad

NIM : 1808204101


Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II


Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy

NIP. 19860223 201710 4 001



H. Achmad Otong Bushtomi, Lc., M.Ag

NIP. 19780205 201101 1 004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah




Dr. Layanman, S.E., M. Si

NIP. 19721007 201101 1 002

NOTA DINAS

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini :

Nama : Alvin Noor Muhammad

NIM : 1808204101

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai Syariah dan Karakteristik Marketing Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Siliwangi Cirebon.** Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

Pembimbing I

Pembimbing II

Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy

H.Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag

NIP. 19860223 201710 4 001

NIP. 19731223 200701 1 022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Layman, S.E., M. Si

NIP. 19721007 201101 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Syariah dan Karakteristik Marketing Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Siliwangi Cirebon**, NIM : 1808204101, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah (SE) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

 <p>Ketua Sidang <u>Dr. Layaman, M.Si</u> NIP. 19721007 201101 1 002</p>	<p>Sekretaris Sidang <u>H. Achmad Otong Busthomi, Lc M.Ag</u> NIP. 19731223 200701 1 022</p>
<p>Penguji I <u>Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si</u> NIP. 1930107 200901 2 001</p>	<p>Penguji II <u>Yati Haryati, M.Sc</u> NIP. 19890203 201903 2 009</p>

**IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Subang pada tanggal 12 April 2000. Dengan penuh kasih sayang dibesarkan dan diberi nama “Alvin Noor Muhammad”. Penulis adalah anak ke satu dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak H. Suaedi Malik dengan Ibu Hj. Kholifatul Umroh.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh penulis yaitu sebagai berikut :

1. TK Al Hidayah Subang, lulus pada tahun 2006
2. SDN Sawah Baru Subang, lulus pada tahun 2012
3. SMP A.Wahid Hasyim Tebuireng Jombang , lulus pada tahun 2015
4. MA Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng Jombang, lulus pada tahun 2018

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program studi Ekonomi Syariah dan mengambil judul Skripsi “Pengaruh Nilai Syariah dan Karakteristik Marketing Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Siliwangi Cirebon” dibawah bimbingan Ibu Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy dan Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc. M.Ag

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Alvin Noor Muhammad

NIM : 1808204101

Tempat, Tanggal Lahir : Subang, 12 April 2000

Alamat : Dusun Purareja RT/RW 006/006 Desa Ciasem
Hilir Kecamatan Ciasem Kabupaten Subang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Nilai Syariah dan Karakteristik Marketing Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Siliwangi Cirebon”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Semua ide, pendapat, atau bahan dari sumber lain telah dikutip dengan referensi yang sesuai.

Sehubungan dengan pernyataan ini, saya siap untuk menanggung segala resiko atau sanksi yang dikenakan kepada saya berdasarkan peraturan yang berlaku jika di kemudian hari terjadi pelanggaran etika ilmiah atau kebenaran pekerjaan saya.

Cirebon, November 2022

Yang membuat pernyataan,



Alvin Noor Muhammad

NIM. 1808204101

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamîn...

Yang Utama Dari Segalanya Puji syukur kepada Allah SWT. Yang Maha Pengasih hingga tak pernah pilih kasih, dan Maha Penyayang sayang-Nya tak terbilang. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya sebuah karya sederhana diakhir masa kuliah ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam atas Rasulullah Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam sumber dari semua ilmu dan cahaya, bibit dari semua ma'rifat dan sir. Dan semoga Allah ridha pada keluarga dan sahabatnya yang tetap taat mengikuti jejaknya. Amiiin.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi. Ibunda dan ayahanda tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada bapak Suaedi Malik dan ibu Kholifatul Umroh yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tak terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan mamah bahagia karnea kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk bapak dan mamah yang selalu membuatku termotivasi atas untaian kata yang penuh makna, selalu menyirami dengan kasih sayang, dan selalu mempuuk dengan doa. Terima kasih bapak mamah atas semua yang telah engkau berikan semoga Allah balas dengan kebaikan yang berlipat ganda di dunia dan akhirat, semoga selalu diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku bersama adikku tercinta Ibnu Athioillah dan Ghina Ameliia Putri menuju kesuksesan.

Teruntuk semua guru-guruku maupun dosen-dosenku yang telah menghantarkan diriku hingga berada pada titik ini, terima kasih banyak atas ilmu yang telah diberikan, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah

kalian berikan kepada kami. Semoga Allah membalas semua jasa ibu bapak guru dengan kebaikan di dunia dan akhirat.

Terkahir, dengan segala kerendahan hati, ku ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah mensupport dan memberikan doa terbaik nya kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa mengabulkan doa kita semua. Aāmiīn ya rabbal ‘alamiīn.



MOTTO

“Keinginanmu Agar Orang-orang Mengetahui Keistimewaanmu Adalah Bukti
Ketidaktulusanmu dalam Penghambaan.”

- Syekh Ibnu Atha'illah As Sakandari -



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim..

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadiran Allah SWT atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Nilai Syariah dan Karakteristik Marketing Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Siliwangi Cirebon.”** dengan ini dapat terselesaikan.

Teriring do'a dan sholawat semoga senantiasa melimpah kehadiran Nabi Muhammad SAW, Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan rasa syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Layaman, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon
4. Bapak H. Achmad Otong Bustomi, Lc., M.Ag, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syari'ah.
5. Ibu Ila Navilah S.Sos.,M.E.Sy, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan banyak arahan, motivasi dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak H. Achmad Otong Bustomi, Lc, M.Ag selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak motivasi dan saran dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Jurusan Ekonomi Syari'ah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun.

8. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua saya Bapak H. Suaedi Malik S.H dan Ibu Hj. Kholifatul Umroh S.Ag yang selalu memberi do'a, dan kasih sayang yang tulus tiada henti.
9. Teman-teman Ekonomi Syariah C 2018 yang selalu membantu dalam arahan penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang belum disebutkan telah membantu dalam penulisan ini hingga selesai, semoga Allah SWT memberikan pahala yang bermanfaat atas bantuan yang telah diberikan.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a yang tulus yang dapat saya persembahkan. Penulis sadar akan keterbatasan penulisan ini jauh dari sempurna, karenanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis dengan senang hati.



Cirebon, November 2022

Penyusun

Alvin Noor Muhamad

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
المخلص.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
PERNYATAAN ONTETISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rerumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Batasan Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Bank	9
1. Pengertian Bank	9
2. Fungsi Bank	9
3. Bank Syariah	9
4. BSI.....	11
B. Nilai Syariah.....	12
1. Pengertian Nilai.....	12
2. Pengertian Syariah	12
3. Indikator Nilai Syariah.....	14
C. Karakteristik Marketing Syariah	17
1. Pengertian Marketing	17
2. Marketing Syariah.....	18
3. Indikator Karakteristik Marketing Syariah	22
D. Kepuasan Nasabah	26
E. Penelitian Terdahulu	27
F. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	38
B. Pendekatan Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik dan Instrumen Penelitian	41
F. Definisi Operasional Variabel.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	50
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	50
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	51
3. Struktur Organisasi BSI KCP Siliwangi Cirebon	52

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
1. Karakteristik Responden	53
2. Uji Instrumen	55
3. Uji Asumsi Klasik	58
4. Uji Regresi Linier Berganda	60
5. Uji Hipotesis.....	61
6. Koefisien Determinasi.....	66
7. Pembahasan.....	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 2.1 Instrumen Skala.....	42
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.1 Responden (Jenis Kelamin)	53
Tabel 3.2 Responden (Usia).....	54
Tabel 3.3 Responden (Tingkat Pekerjaan).....	56
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pernyataan X1	57
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Pernyataan X2	55
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Pernyataan Y	56
Tabel 3.7 Hasil Uji Realibilitas.....	56
Tabel 3.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 3.9 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda	60
Tabel 3.10 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	61
Tabel 3.11 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	63
Tabel 3.12 Hasil Uji Signifikansi Serempak (Uji-F)	64
Tabel 3.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 2.1 Hasil Uji Normalitas.....	58
Gambar 2.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59

