

**PENGARUH ETIKA SYARIAH MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PEMBIAYAAN PADA BANK BRI SYARIAH KCP WELERI KENDAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu
pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam (Muamalat) Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Wahyu Nur Hidayat

20130730162

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PRODI MUAMALAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Wahyu Nur Hidayat

Nomor Mahasiswa : 20130730162

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Pengaruh Etika Syariah Marketing terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal” merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Yang membuat pernyataan



Wahyu Nur Hidayat

MOTTO

**Barangsiapa yang menyusahkan orang lain, kelak di akhirat
akan disusahkan oleh Allah SWT**

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan karya sederhana ini
Untuk kedua orang tuaku yang tercinta dan senantiasa menjadi
sumber inspirasiku. Yang tiada putus memberikan support serta do'anya
Dan kepada adik-adik ku tersayang
Rizqa Lailatul Mukaromah dan Salisa Ma'rifatul Putri
Semoga kelak menjadi anak kebanggaan keluarga
Dan kepada sahabat-sahabatku
Yang selalu memberikan semangat
Dalam penyelesaian skripsi ini.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Pustaka	13
B. Kerangka Teori	16
1. Pengertian Marketing	16
2. Pengertian Syariah Marketing	17
3. Etika Syariah Marketing	18
4. Kepuasan Nasabah	31
C. Hipotesis	34
D. Model Penelitian	39
BAB III : METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Objek dan Subjek Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Definisi Operasional Variabel	44
F. Teknik Analisis Data	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	49
3. Analisis Regresi Linier Berganda	50
4. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Multikolinearitas	52
b. Uji Heterokedasitas	52
c. Uji Normalitas	53
BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
1. Sejarah Berdiri Bank BRISyariah	54
2. Profil Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal	56
3. Visi Misi Bank BRISyariah	58
4. Produk Usaha Bank BRISyariah	58

5. Struktur Organisasi Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal	60
B. Hasil Penyebaran Kuisisioner	61
C. Karakteristik Responden	62
D. Deskripsi Data Penelitian	68
E. Uji Validitas Instrument	77
F. Uji Reliabilitas Instrument	79
G. Uji Asumsi Klasik	80
H. Analisis Hasil Penelitian	84
1. Uji Regresi Berganda	84
a. Uji Simultan (Uji F)	86
b. Uji Parsial (Uji t)	87
c. Koefisien Determinasi	92
I. Pembahasan Hasil Penelitian	93
 BAB V : PENUTUP	 102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	104
C. Keterbatasan Penelitian	105
 Daftar Pustaka	 107
 Lampiran-lampiran	
 Dokumentasi	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 <i>Progress</i> Perkembangan Bank BRISyariah	6
1.2 Data perkembangan nasabah pembiayaan Bank BRISYariah KCP Weleri Kendal	7
2.1 Penelitian terdahulu	13
3.1 Skala Skor Kuisisioner	43
4.1 Hasil Penyebaran Kuisisioner	62
4.2 Jenis Kelamin Responden	62
4.3 Usia Responden	63
4.4 Pendidikan Responden	64
4.5 Pekerjaan Responden	65
4.6 Lama Menjadi Nasabah	66
4.7 Jenis Usaha Responden	66
4.8 Penghasilan Responden	67
4.9 Hasil Kuisisioner pada Variabel Berperilaku baik dan simpatik (Shidq)	68
4.10 Hasil Kuisisioner pada Variabel Berlaku Adil dalam Bisnis (<i>Al-Adl</i>).....	70
4.11 Hasil Kuisisioner pada Variabel Bersikap Melayani dan Rendah Hati (<i>Khidmah</i>)	71
4.12 Hasil Kuisisioner pada Variabel Menepati Janji dan Tidak Curang	73
4.13 Hasil Kuisisioner pada Variabel Jujur dan Terpercaya (<i>Al-Amanah</i>)	74
4.14 Hasil Kuisisioner pada Variabel Kepuasan Nasabah	76
4.15 Hasil Uji Validitas Instrument	78
4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrument	80
4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	83

4.18	Rangkuman Hasil Analisis	85
4.19	Hasil Uji F	87
4.20	Hasil Uji t	87
4.21	Hasil Koefisien Determinasi	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir	39
4.1 Struktur Organisasi Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal	60
4.2 Hasil Pengujian Normalitas	81
4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	84