

**PENGARUH *STRATEGI EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI *KEPUASAN NASABAH* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(pada Bank BNI Syariah cabang Yogyakarta)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu
pada Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Oleh :
SINTIYA
NPM : 20150730042**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sintiya

NPM : 20150730042

Judul : **PENGARUH *STRATEGI EXPERIENTIAL MARKETING*
TERHADAP *LOYALITAS* NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (PADA BANK BNI SYARIAH
CABANG YOGYAKARTA)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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, 23 juni 2019

Yang membuat pernyataan



Sintiya

MOTTO

“Allah mengangkat orang-orang beriman di antara kamu dan juga orang-orang yang dikaruniai ilmu pengetahuan hingga beberapa derajat.”

(Al-Mujadalah : 11)

“Jika kamu tidak tahan terhadap lelahnya belajar, maka kamu akan menanggung perihnya kebodohan”

(Imam Syafi'i)

“Ilmu pengetahuan tanpa agama lumpuh, agama tanpa ilmu pengetahuan buta.”

(Albert Einstein)

“ jika berkeinginan maka kamu akan menemukan jalan, jika bertanya maka kamu akan menemukan jawaban, tetapi jika tidak bergerak maju kamu hanya akan berdiri ditempat yang sama ”

“ kesempatan untuk berfikir dan belajar adalah salah satu dari banyak hal indah yang diberikan tuhan’

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji bagi Allahﷻ yang telah memberikan nikmat iman dan islam serta sholawat dan salam kepada junjungan kita nabi Mumammadﷺ yang telah berjuang membawa umatnya dari jaman jahiliah dan menunjukkan jalan yang terang benderang yaitu islam. Karya ini kupersembahkan untuk:

Ibuku (syamsiah) yang selalu mendoakan ku, ayahku (Nasrullah), dan adik adikku (Novia, Arrahman, Husaini, Intan) penyemangat dan penghibur dikala sedih dan susah dan juga ade TW si pendengar ceritaku.

Dosen pembimbing saya buk dyah pikanty atas saran dan masukan dalam mengerjakan karya ilmiah yang akhirnya saya selsaikan terimakasih banyak.

Dosen dosen prodi EKSYA yang begitu sabar dan hebat dalam mengajar

Teman teman HSN Meylita D O, Rizqi DN, Bella TP, Putri WP, Mifta KF terimakasih karna selalu bersama menghabiskan tiga setengah tahun yang sangat berkesan.

Teman teman sealmamater universitas muhammadiyah Yogyakarta yang saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tak lepas dari segala usaha, doa serta dukungan dari banyak pihak. Terimakasih yang tak terbendung dari hati serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Kepada Dr. Hj. Akif Khilmiyah, M.Ag Sebagai Dekan Fakultas Agama Islam.
2. Kepada Dr. Maesyaroh, M.A Sebagai Kepala Program Studi Ekonomi Syariah dan Kepada Bapak Satria Utama, S.EI. Selaku Sekertaris Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Kepada Ibu Dyah Pikanti, Sebagai Dosen Pembimbing yang selalu menyempatkan waktunya, mengingatkan, mengarahkan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
4. Kepada seluruh Staff Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama menimba ilmu di Prodi Ekonomi Syariah FAI UMY ini.

5. Bank BNI syariah cabang Yogyakarta yang telah memberi izin penelitian dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabatku, dan rekan-rekan mahasiswa khususnya program studi S1 Ekonomi Syariah.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin

Yogyakarta, 23 juni 2019

Penulis,

Sintiya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Landasan Teori	14
1. Experiential Marketing	14
2. Kepuasan Nasabah	18
3. Loyalitas Nasabah.....	20
C. Kerangka Berfikir	22
D.Hipotesis	23
BAB III.....	25

METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data	26
D. Jenis dan Sumber Data	26
E. Definisi Operasional.....	27
F. Uji validitas dan reliabilitas	28
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	29
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Objek/subjek Penelitian	33
B. Hasil Pengumpulan Data.....	34
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data	35
D. Statistik Deskriptif	37
E. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	41
F. Hasil Pengujian Hipotesis.....	54
BAB V	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan Penelitian.....	78
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Interval Skala.....	25
Tabel 3. 2 Uji Kecocokan Model.....	31
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas.....	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas.....	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas.....	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Sense</i>	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Feel</i>	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Think</i>	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Act</i>	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Relate</i>	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel kepuasan Nasabah	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Loyalitas</i> Nasabah	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Outliers.....	47
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Outliers.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Outliers.....	49
Tabel 4. 12 <i>Computation of degrees of freedom (Default model)</i>	50
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian <i>Goodness Of Fit</i>	51
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis Antar Variabel.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>standardized Direct Effect</i>	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>standardized Indirect Effect</i>	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 perkembangan bank syariah dari tahun ke tahun.....	2
Gambar 2.1 kerangka pemikiran.....	21
Gambar 4.1 diagram alur.....	42
Gambar 4.2 konversi diagram alur kedalam persamaan structural.....	43
Gambar 4.3 uji mahalanobis distance.....	47