

**“Pengaruh Strategi *Relationship Marketing* dan Kesesuaian Prinsip Syariah
Terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel
Intervening Pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta”**



SKRIPSI

Oleh:

Fahrudin

NPM: 20080730013

PROGRAM STUDI EKONOMI & PERBANKAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2012

**“Pengaruh Strategi *Relationship Marketing* dan Kesesuaian Prinsip Syariah
Terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel
Intervening Pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta”**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam Strata Satu
pada Prodi Ekonomi & Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Fahrudin

NPM: 20080730013

**PROGRAM STUDI EKONOMI & PERBANKAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2012

NOTA DINAS

Lamp : 4 Eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 24 November 2012

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalammu'alaikum wr.wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Fahrudin

NPM : 20080730013

Judul : **"Pengaruh Strategi *Relationship Marketing* dan Kesesuaian Prinsip Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta"**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PENGARUH STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING* DAN
KESESUAIAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
dan KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA
BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Fahrudin

NPM : 20080730013

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 18 Desember 2012 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Seminar Munaqasyah Skripsi

Ketua sidang : Muchlis Rahmanto, Lc., M.A.

Pembimbing : Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag.

Penguji : Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag.

Yogyakarta, 18 Desember 2012
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Dekan,

Dr. H. Nawari Ismail, M. Ag.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahrudin

NPM : 20080730013

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dan diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 24 November 2012

Yang Membuat Pernyataan

Fahrudin

MOTTO

مَنْ أَحَبَّ أَنْ يَنْسَطَ عَلَيْهِ فِي رِزْقِهِ، وَأَنْ يُنْسَأَ لَهُ فِي أَثَرِهِ، فَلْيَصِدْ رَحْمَةً
- أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ -

*Barang siapa ingin dilapangkan rizqinya dan dipanjangkan umurnya,
hendaknya ia menghubungkan tali kekerabatan. (Riwayat Bukhari)*

PERSEMBAHAN

Ayah dan Ibu tercinta

Saudara kandungku

Teman dan juga sahabat seperjuangan saya

Mereka teman-teman saya yang telah banyak memberikan

waktunya untuk membantu saya

Teman-teman JMKC Jogja



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini pada waktu yang sudah saya targetkan, dengan judul “Pengaruh Strategi *Relationship Marketing* dan Kesesuaian Prinsip Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada BNIS Cabang Yogyakarta”.

Skripsi ini sebagai tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada :

1. Kedua Orang Tua saya, saudara dan juga saudari-saudariku atas doa, motivasi, bimbingan juga bantuan kalian baik secara moril ataupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan baik.
2. Dekan, Dr. H. Nawari Ismail, M. Ag. dan Para Pembantu Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Miftahul Khasanah, S.TP., M.Si selaku Kepala Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Pembimbing skripsi ini, bapak Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag. Peneliti sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan, nasehat dan dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen seluruh Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menempuh studi.
6. Seluruh karyawan BNIS Cabang Yogyakarta khususnya bagi HRD (*Human Resource Development*) atas kesempatan dan kerjasamanya selama penulis melakukan penelitian di BNIS Cabang Yogyakarta.
7. Pastinya mereka teman-teman seperjuangan sewaktu di bangku kuliah dulu, teman-teman kosong lapan (baca: angkatan kosong delapan) yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu nama dan juga kebaikan kalian. Terima kasih banyak buat kebersamaan kita juga motivasi kalian.
8. Keluarga kecil dan keduaku Rindo, Yanti, Fandi, Farid, Landung, Ocan, Ijung, Rendi, Anggun dan Robi. Terima kasih atas bantuan juga motivasi kalian untuk bisa selesai mengerjakan skripsi ini.
9. Buat teman saya Ragil yang sudah sangat membantu dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga amalanmu diberikan ganjaran oleh-Nya.
10. Teman-teman JMKC (*Jupiter MX Kaskus Community*) yang telah mengajarkan saya arti dari aset pertemanan.
11. Segenap warga kos cassanova juga pemiliknya atas kebersamaan kalian selama kurun waktu kurang dari empat tahun.
12. Fakultas dan juga jurusanku Fakultas Agama Islam - Ekonomi dan Perbankan Islam.

12. Segenap warga kos cassanova juga pemiliknya atas kebersamaan kalian selama kurun waktu kurang dari empat tahun.
13. Fakultas dan juga jurusanku Fakultas Agama Islam - Ekonomi dan Perbankan Islam.
14. Almamaterku

DAFTAR ISI

COVER	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
BAB II	8
TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN	8
A. Tujuan Penelitian	8
B. Kegunaan Penelitian	9
BAB III	10
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kerangka Teori	15
a. <i>Relationship Marketing</i>	15

1) Definisi <i>Relationship Marketing</i>	15
2) <i>Relationship Marketing Inputs</i>	19
3) <i>Relationship Marketing outputs</i>	23
4) Tujuan <i>Relationship Marketing</i>	27
b. Kesesuaian Prinsip Syariah.....	27
1) Ketaatan Beragama.....	27
2) Atribut Produk.....	28
c. Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.....	29
C. Hipotesis	29
D. Model Penelitian	34
BAB IV	35
METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Objek dan Subjek Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	35
a. Populasi.....	35
b. Sampel.....	35
D. Teknik Pengambilan Sampel	36
E. Teknik Pengambilan Data	36
a. Kuesioner.....	36
F. Data dan Sumber Data	37
a. Data Primer.....	37
b. Data Sekunder.....	38
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
a. Variabel Penelitian.....	38
b. Variabel Independen.....	38

1) <i>Relationship Marketing Inputs</i> (X_1).....	38
2) Kesesuaian Prinsip Syariah (X_2).....	40
3) Kepuasan Nasabah (X_3).....	41
c. Variabel Dependen.....	41
1) Kepuasan Nasabah (Y_1).....	42
2) Loyalitas Nasabah (Y_2).....	42
d. Variabel <i>Intervening</i>	42
H. Uji Coba Instrumen.....	43
a. Uji Validitas.....	43
b. Uji Reliabilitas.....	43
I. Metode Analisis Data.....	44
a. Pengujian Hipotesis.....	44
a.1 Uji t.....	44
a.2 Uji F.....	44
a.3 Koefisien Determinasi.....	45
b. Analisis Regresi Berganda dengan Variabel <i>Intervening</i>	45
BAB V.....	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Objek Penelitian.....	48
a. Profil BNI Syariah.....	48
b. Visi dan Misi BNI Syariah.....	49
c. Struktur Organisasi & Uraian Jabatan.....	50
d. Sejarah BNI Syariah Cabang Yogyakarta.....	52
e. Produk-Produk BNI Syariah.....	53
f. Layanan BNI Syariah.....	58

B. Deskripsi Karakteristik Responden	62
C. Uji Instrumen.....	69
1. Uji Validitas.....	69
2. Uji Reliabilitas.....	70
D. Uji Hipotesis dan Analisi Data	72
a. Uji Hipotesis	72
a.1 Uji t.....	72
a.2 Uji F	75
a.3 Koefisien Determinasi.....	77
b. Analisis Regresi Berganda dengan <i>Intervening</i>	79
E. Pembahasan	84
BAB VI.....	88
PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Keterbatasan.....	89
C. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

TABEL 1	Neraca BNIS 2011.....	4
TABEL 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	62
TABEL 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
TABEL 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
TABEL 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
TABEL 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
TABEL 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Penghasilan.....	65
TABEL 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Perolehan Informasi.....	66
TABEL 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	67
TABEL 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Syariah yang Digunakan.....	67
TABEL 11	Uji Validitas.....	68
TABEL 12	Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	70
TABEL 13	Hasil Regresi Linear Berganda I.....	71
TABEL 14	Hasil Regresi Linear Berganda II.....	73
TABEL 15	Uji Regresi Berganda I.....	75
TABEL 16	Uji Regresi Berganda II.....	75
TABEL 17	Koefisien Determinasi I.....	76
TABEL 18	Koefisien Determinasi II.....	77
TABEL 19	Hasil Regresi Linear Berganda I.....	78
TABEL 20	Hasil Regresi Linear Berganda II.....	79
TABEL 21	Pengaruh Antara Variabel Secara Langsung, Tidak Langsung dan Total.....	81

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	Model Peneliatian.....	34
GAMBAR 2	Struktur Organisasi BNIS Cabang Yogyakarta.....	51
GAMBAR 3	Struktur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	82