

**PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PRODUK FUNDING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIKARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi  
Perbankan Syariah



**Disusun Oleh :**

Innaroh Hamidah

41182933180002

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

**2022 M/1444 H**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PRODUK FUNDING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIKARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Innaroh Hamidah  
41182933180002

Pembimbing :



Fajri Ryan Isnandar, S.E., MM.  
NIK : 45514032019003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

**2022 M/1444 H**

## LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi yang berjudul : “Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Funding Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cikarang” telah diajukan dalam sidang *Munaqasah* Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi pada tanggal 02 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi.

Bekasi, 02 Agustus 2022

Sidang *Munaqasah*

Ketua Merangkap Anggota




**(Dr. Yoyo Hambali, M.A)**  
NIDN. 0418047601

Sekretaris Merangkap Anggota




**(Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si)**  
NIDN. 0418128801

Anggota,



**(Rizal Fahlevi, LC., M.Si)**  
NIDN. 0419018905



**(Purnama Putra, S.Akt., M.Si)**  
NIDN. 0405108102

## PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Innaroh Hamidah  
NPM : 41182933180002  
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK FUNDING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIKARANG”** adalah benar-benar merupakan hasil karya asli penyusunan sendiri, bukan hasil duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk sumbernya dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bekasi, 02 Agustus 2022



Innaroh Hamidah  
41182933180002

## ABSTRAK

### PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK FUNDING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIKARANG

Oleh

Innaroh Hamidah

Buaran Pemasaran atau *Marketing mix* berperan penting dan potensial bagi keberhasilan suatu perusahaan dalam dunia usaha saat ini. Oleh karena itu untuk menghadapi persaingan yang tumbuh sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan ilmu teknologi harus mempersiapkan berbagai penyusunan strategi pemasaran yang tepat dan terukur demi kontinuitas sebuah perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang lebih besar untuk perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *product, price, place, promotion* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Cikarang, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampel purposive, sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini akan diuji dengan beberapa pengujian yaitu regresi linear berganda, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas, dan uji hipotesis meliputi uji R, uji F, dan uji T yang diolah menggunakan *SPSS 26.0*. Hasil pengujian penelitian ini adalah *product* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, *price* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, *place* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, *promotion* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, *product, price, place, promotion* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, produk, harga, lokasi, promosi

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF MARKETING MIX ON CUSTOMER SATISFACTION OF FUNDING PRODUCTS AT INDONESIAN SHARIA BANK KCP CIKARANG

Oleh

Innaroh Hamidah

*Marketing mix or marketing mix plays an important and potential role for the success of a company in today's business world. Therefore, to face competition that grows in line with the development of science and technology, one must prepare various preparations of appropriate and measurable marketing strategies for the continuity of a company so that it can make a greater contribution to the company. This study aims to examine the effect of product, price, place, promotion on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Cikarang, the sample used in this study was a purposive sample, the sample in this study was 100 respondents, the data collection technique used was a questionnaire. This questionnaire will be tested with several tests, namely multiple linear regression, normality test, heteroscedasticity test, and multicollinearity test, and hypothesis testing includes R test, F test, and T test using SPSS 26.0. The test results of this study are the product has a significant positive effect on customer satisfaction, price has a significant positive effect on customer satisfaction, place has a significant positive effect on customer satisfaction, promotion has an insignificant positive effect on customer satisfaction, product, price, place, promotion has an influence on customer satisfaction. customer.*

*Keyword : Marketing Mix, product, price, place, promotion*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahim*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji serta syukur atas rahmat dan keberkahan dari Allah SWT yang telah memudahkan segala urusan hamba-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Funding Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cikarang”*** ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan arahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hermanto, Drs. M.M, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam “45” Kota Bekasi.
2. Bapak Dr. Yoyo Hambali, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Kota Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Kota Bekasi.

4. Bapak Fajri Ryan Isnandar, S.E., MM. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Isfandayani, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan arahan kepada penulis dengan seksama dan penuh perhatian selama perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu pengeatuan yang tak ternilai harganya selama penulis menempuh Pendidikan di Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Kota Bekasi.
8. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Cikarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi juga unit divisi yang telah membantu penulis dalam pengambilan data penelitian.
9. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan arahan, petunjuk serta bimbingannya kepada penulis.
10. Kedua orang tua, kakak, adik tercinta yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang, do’a dan dukungan baik secara moril maupun materil, serta pengorbanan yang tak terhitung nilainya.
11. Nur Jannah yang telah menyemangati, menemani, dan banyak membantu penulis dari awal pengajuan proposal skripsi, bimbingan, seminar proposal, ujian komprehensif, hingga sidang skripsi



12. Fajriyah Salsabila, Larasati, Elita Ichwan Putri, Alto Wirahadi Kusuma, dan Ummi Khoiriyah yang telah memberikan dukungan serta semangat dalam proses penyusunan skripsi.
13. Riza Awis Renova, Rivanti Cik Hanas, Galuh Anilia Desti, dan Dianita Sari yang telah menyemangati, menemani serta dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi.
14. Teman-teman Prodi Perbankan Syariah angkatan tahun 2018, atas kebersamaannya dan semangat yang diberikan untuk saya.

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dan kelemahan, walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar dapat mendapatkan hasil yang optimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak khususnya untuk Perbankan Syariah.

Bekasi, 04 Juli 2022

Innaroh Hamidah

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1 <i>Marketing Mix</i> atau Bauran Pemasaran.....	19
2.1.1 Pengertian Marketing Mix .....	19
2.2.1 Variabel-Variabel Marketing Mix.....	20
2.2 Penghimpunan Dana (Funding).....	34
2.2.1 Produk Giro.....	35
2.2.2 Produk Tabungan .....	36
2.2.3 Produk Deposito.....	37
2.3 Kepuasan Nasabah .....	39
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	39
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	41
2.4 Review Studi Terdahulu .....	42
2.5 Kerangka Pemikiran .....	54
2.6 Hipotesis Penelitian .....	55
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	59
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	60
3.3 Populasi dan Sampel.....	60
3.4 Sumber Data .....	62
3.5 Variabel Penelitian .....	63

3.6	Teknik pengumpulan data .....	72
3.7	Skala Pengukuran .....	73
3.8	Teknik pengolahan data.....	74
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>83</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	83
4.1.1	Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Cikarang .....	83
4.1.2	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Cikarang .....	85
4.1.3	Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KCP Cikarang.....	86
4.2	Deskripsi Responden .....	87
4.3	Analisis Data .....	91
4.3.1	Uji Validitas .....	91
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	94
4.3.3	Uji Normalitas.....	95
4.3.4	Uji Heteroskedastisitas.....	98
4.3.5	Uji Multikolonieritas.....	100
4.3.6	Uji Regresi Linear Berganda.....	101
4.3.7	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	104
4.3.8	Uji Parsial (Uji t).....	105
4.3.9	Uji Simultan (Uji F) .....	108
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	110
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>119</b>
5.1	Kesimpulan.....	119
5.2	Saran .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>122</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Rekening Produk Funding .....	3
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	65
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	74
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia Responden.....	89
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	90
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	90
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	92
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	94
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	97
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	99
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas .....	100
Tabel 4.10 Persamaan Regresi Linear Berganda .....	102
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	104
Tabel 4.12 Hasil Uji t ( $X_1, X_2, X_3$ Terhadap Y).....	105
Tabel 4.13 Hasil Uji F ( $X_1, X_2, X_3$ Terhadap Y).....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 4.1 Hasil Hitogram Display Normal Curve Kepuasan.....	96
Gambar 4.2 Normal Probability Plot .....	98

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Tabel Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Multikolonieritas
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
- Lampiran 10 Hasil Uji t ( $X_1, X_2, X_3$  Terhadap Y)
- Lampiran 11 Hasil Uji F ( $X_1, X_2, X_3$  Terhadap Y)
- Lampiran 12 Surat Keputusan Penulisan Skripsi
- Lampiran 13 Frekuensi Bimbingan