

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG
PEMBANTU A. YANI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH:
MIRA SARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mira Sari

NIM : 1401160312

Tempat/Tgl.Lahir : Marampiau, 12 April 1996

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikasi, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 27 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,



Mira Sari

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A.Yani Banjarmasin

Ditulis oleh : Mira Sari
NIM : 1401160312
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017/2018
Tempat dan tanggal lahir : Marampiau, 12 April 1996
Alamat : Jl. A.Yani Km.4,5 Komp. UIN RT.34 No.78
Kel.Kebun Bunga Banjarmasin Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 27 Juni 2018

Pembimbing I

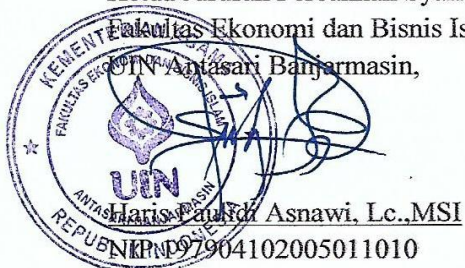
Dr. Hj. Gt. Muzainah, SH., MH
NIP.196602231994032003

Pembimbing II

Annisa Sayyid, SH., MSI
NIP.198305262011012007

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Haris Fauzid Asnawi, Lc., MSI
NIP.197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin” ditulis oleh Mira Sari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 17 Juli 2018

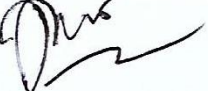

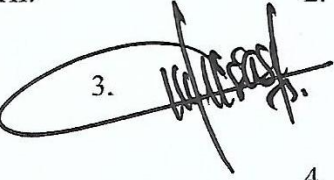


Dinyatakan LULUS dengan predikat: 90.3 (A+)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Patha Zahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hj. Gusti Muzainah, SH, MH. (Ketua)	1. 
2. Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI. (Anggota)	2. 
3. Annisa Sayyid, SHI, MSI. (Anggota)	3. 
4. Lutpi Sahal, SHI, MSI. (Anggota)	4. 
5. Dessy Maulina, SE, ME. (Sekretaris)	5. 

ABSTRAK

Mira Sari. 2018. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Hj. Gt. Muzainah, SH., MH, (II): Annisa Sayyid, SHI., MSI.

Kata Kunci: *Relationship Marketing*, Loyalitas Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pentingnya *relationship marketing* bagi suatu perusahaan jasa untuk memenangkan persaingan dalam memberikan layanan kepada para nasabah, di mana hal tersebut adalah faktor utama dalam menjadikan nasabah loyal terhadap perusahaan. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A.Yani Banjarmasin sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan tentu sangat memperhatikan masalah ini.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*), dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling aksidental* dengan rumus slovin yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, dengan menggunakan tahapan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Dibuktikan dengan uji T, uji F dan Determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS 22 for windows.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan data bahwa secara parsial *relationship marketing* yang meliputi ikatan keuangan (*financial benefit*), ikatan sosial (*social benefit*), dan ikatan struktural (*struktural benefit*) tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A.Yani Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji T ikatan keuangan dimana hasil thitung < ttabel (0,235 < 1,984) dengan nilai sig 0,815 > 0,05, ikatan sosial menunjukkan hasil thitung < ttabel (1,626 < 1,984) dengan nilai sig 0,108 > 0,05, dan ikatan struktural thitung < ttabel (1,674 < 1,984) dengan nilai sig 0,097 > 0,05. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara ikatan keuangan (*financial benefit*), ikatan sosial (*social benefit*), dan ikatan struktural (*struktural benefit*) terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A.Yani Banjarmasin, hal ini dapat dilihat dari hasil uji F dimana Fhitung > Ftabel (3,059 > 2,7) dengan nilai sig 0,032 < 0,05.

MOTTO

Hari ini berjuang, besok raih kemenangan!

Fighting!



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

KATA PERSEMBAHAN

Hanya kepada Allah ku serahkan segala urusan. Dia yang selalu melindungi, mengarahkan, dan memperbaiki keadaan setiap makhluk yang dia kehendaki. Semoga Dia meridhai semua manusia yang selalu berusaha mendapat ridha-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada baginda Rasulullah saw., pemimpin seluruh umat, yang telah mengenalkan manusia kepada Zat yang Maha Segalanya, semoga tak pernah putus shalawat dan salam dari umatnya untuk beliau.

Hasil karya ini ku persembahkan teruntuk kedua orang tuaku Bapak Sarbani dan Ibu Mariatul motivator dan inspirator nomor satu sepanjang hidupku. Kasih sayang, dukungan tak kenal lelah, do'a, keikhlasan, serta ridho yang selalu beliau berikan sepanjang waktu. Semoga diberikan umur panjang dan sehat selalu.

Kakakku Helda Sari dan Adikku Dahlani Rasyid, semoga diberikan yang terbaik untuk masa depan yang terbaik.

Untuk sahabat-sahabatku seangkatan, seperjuangan, dan sealmameter Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža'	Ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta'qqin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak dapat diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali di kehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة لأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>u</i>

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	Ditulis	ā - <i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	Ditulis	ā - <i>yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	I - <i>karim</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	û - <i>furud</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	-	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول	-	Ditulis	au - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila dikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي القروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furud</i> atau <i>Ẓawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الحمد لله ربّ العالمين والصّلاة والسّلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله واصحبه
ومن تبعهم بأحسان إلى يوم الدّين أمّا بعد

Puji syukur kehadiran Allah swt, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua berupa akal dan fikiran sehingga manusia mampu merenungi kebesaran dan kuasa-Nya. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda besar *sayyidina* Muhammad saw. Semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan limpahan syafa'atnya di akhirat kelak.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis bersyukur dapat menyelesaikan karya ilmiah yang sederhana berupa skripsi dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A.Yani Banjarmasin”.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya ini bukanlah hasil jerih payah penulis secara pribadi. Tetapi semua itu merupakan wujud akumulasi dari usaha dan bantuan, pertolongan serta do'a dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Dr. Hj. Gt. Muzainah, SH., MH selaku pembimbing I dan Annisa Sayyid, SHI., MSI selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen, karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu A. Yani Banjarmasin yang telah memberikan izin penelitian.
7. Kepada kedua orang tuaku dan keluargaku, terutama Ibu tercinta Ibu Mariatul, dan Ayah tercinta Bapak Sarbani yang telah memberikan motivasi, semangat, do'a yang tanpa henti serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang-orang yang dari dulu selalu mewarnai perjalanan kehidupanku, sahabat-sahabatku Fitriyani, Rasyidatun Nupus, dan Siska Nur Aulia Wati, terima kasih untuk kalian semua.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa Allah swt. berkenan membalas semua kebaikan pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya di bidang Perbankan Syariah.

Banjarmasin, 27 Juni 2018

Mira Sari



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	9
E. Definisi Operasional	10
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Hipotesis Penelitian	12
H. Kajian Pustaka	14
I. Sistematika Penulisan	17
BAB II RELATIONSHIP MARKETING DAN LOYALITAS NASABAH	19
A. Pemasaran	19
1. Pengertian Pemasaran	19
2. Konsep Pemasaran	21
3. Strategi Pemasaran	23
B. <i>Relationship Marketing</i>	26

	1. Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	26
	2. Tujuan <i>Relationship Marketing</i>	29
	3. Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	29
	4. Indikator dalam <i>Relationship Marketing</i>	31
	5. <i>Relationship Marketing</i> dalam Pandangan Islam	36
	C. Loyalitas	39
	1. Pengertian Loyalitas	39
	2. Jenis-jenis Loyalitas	40
	3. Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas	41
BAB III	METODE PENELITIAN	43
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	43
	B. Lokasi Penelitian	43
	C. Populasi dan Sampel	44
	D. Data dan Sumber Data	45
	E. Teknik Pengumpulan Data	47
	F. Desain Pengukuran	48
	G. Teknik Analisis Data	50
	H. Tahapan Penelitian	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN	60
	A. Data Penelitian	60
	B. Pengujian Hipotesis	66
	C. Pembahasan	96
BAB V	PENUTUP	105
	A. Simpulan	105
	B. Saran-saran	106
	DAFTAR PUSTAKA	107
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	111
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	149

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm.
2.1	Pemasaran Transaksi dan <i>Relationship Marketing</i>	28
2.2	Tindakan-Tindakan Sosial yang Mempengaruhi Hubungan Pembeli dan Penjual	33
3.1	Data.....	46
3.2	Variabel Penelitian.....	49
4.1	Jenis Kelamin Responden.....	65
4.2	Usia Responden	65
4.3	Pekerjaan Responden.....	66
4.4	Jawaban Responden terhadap Hadiah yang Diterima Ketika Membuka Rekening Baru	67
4.5	Jawaban Jawaban Responden Terhadap Hadiah Yang Diterima Ketika Saldo Mencapai Rp 10.000.000,-.....	68
4.6	Jawaban Responden Terhadap Poin Kumulatif Yang Diterima Ketika Saldo Mencapai Rp 100.000,-.....	68
4.7	Jawaban Responden Terhadap Diikutsertakannya Nasabah Dalam Undian Berhadiah.....	69
4.8	Jawaban Responden Terhadap Hadiah Yang Diterima Secara Undian.....	70
4.9	Jawaban Responden Terhadap Kesopanan Karyawan Saat Melayani Nasabah.....	71
4.10	Jawaban Responden Terhadap Keramahan Karyawan Saat Melayani Nasabah.....	71
4.11	Jawaban Responden Terhadap Kesiediaan Karyawan Membantu Menyelesaikan Permasalahan Nasabah	72
4.12	Jawaban Responden Terhadap Sikap Karyawan	72
4.13	Jawaban Responden Terhadap Tanggapan Terhadap Keluhan Dan Saran .73	
4.14	Jawaban Responden Terhadap Bank Syariah Mandiri Yang Memberikan Informasi Ketika Terdapat Layanan Baru	74

4.15	Jawaban Responden Terhadap Pemberian Informasi Yang Tepat Waktu Serta Dapat Dipercaya	75
4.16	Jawaban Responden Terhadap Keamanan Tabungan.....	75
4.17	Jawaban Responden Terhadap Keamanan Saat Bertransaksi.....	76
4.18	Jawaban Responden Terhadap Laporan Transaksi Melalui SMS Banking .	77
4.19	Tanggapan Responden Bahwa Nasabah Akan Selalu Melakukan Kegiatan Transaksi Di Bank Syariah Mandiri	78
4.20	Tanggapan Responden Bahwa Nasabah Akan Selalu Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri	78
4.21	Tanggapan Responden Bahwa Nasabah Akan Selalu Mengatakan Hal-Ha Positif Kepada Orang Lain Tentang Bank Syariah Mandiri.....	79
4.22	Tanggapan Responden Bahwa Nasabah Akan Menyampaikan Informasi Yang Diketahui Tentang Bank Syariah Mandiri Kepada Orang Lain.....	80
4.23	Tanggapan Responden Bahwa Nasabah Akan Merekomendasikan Kepada Pihak Lain Untuk Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri Untuk Bertransaksi Perbankan	80
4.24	Hasil Uji Validitas Variabel (X ₁)	82
4.25	Hasil Uji Validitas Variabel (X ₂)	82
4.26	Hasil Uji Validitas Variabel (X ₃)	83
4.27	Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	83
4.28	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X ₁).....	84
4.29	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X ₂).....	85
4.30	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X ₃).....	85
4.31	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y)	85
4.32	Uji Normalitas	86
4.33	Uji Multikorelasi.....	98
4.34	Uji Regresi Berganda.....	90
4.35	Uji F.....	94
4.36	Uji Koefisien Diterminasi.....	95

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hlm.
1.1	Kerangka Pemikiran.....	12
2.1	Konsep Pemasaran	23
4.1	Uji Heterokedatisitas.....	87

