

**ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
*BAITUL MAAL WAT-TAMWIL* UGT  
SIDOGIRI BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
NORHAYATUL FITERI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2020M/1441 H**

**ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
*BAITUL MAAL WAT-TAMWIL* UGT  
SIDOGIRI BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :  
Norhayatul Fiteri  
170101050733**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2020M/1441 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Norhayatul Fiteri

NIM : 170101050733

Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, 21 oktober 2020

Yang membuat pernyataan



Norhayatul Fiteri

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada *Baitul Maal waat-Tamwil* UGT Sidogiri Banjarmasin

Ditulis oleh : Norhayatul Fiteri

N I M : 1701010507333

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2019/2020

Tempat dan tanggal lahir : Batu Ramai, 01 Desember 1999

Alamat : Jl.Basuki Rahmat Desa Suput RT.04 Kecamatan Haruai  
Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam UIN Antsari Banjarmasin.

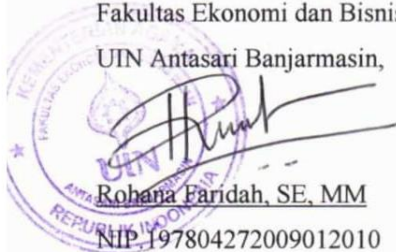
Banjarmasin, 21 oktober 2020

Pembimbing I,



Lutpi Sahal, S.H.I.,M.SI.  
NIP. 198109212008011008

Mengetahui Ketua Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, SE, MM  
NIP. 197804272009012010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Baitul Maal waat-Tamwil UGT Sidogiri Banjarmasin”, ditulis oleh Norhayatul Fiteri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 19 November 2020

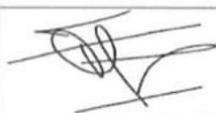
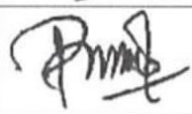
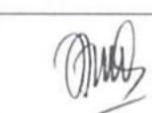
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP.1960060919880310003

## TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Fathurrahman Azhari, M.H.I	
2. Pati Matu Jahra, M.S.I	
3. Lutpi Sahal, M.S.I	
4. Rimayanti, S.E.,M.M	

## ABSTRAK

Fiteri, Norhayatul. 2020. Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening*. Skripsi Program Studi Jurusan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Lutfi Sahal, S.H.I.,M.Si

**Kata Kunci:** *Relationship Marketing*, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh *Relationship Marketing* yang terdiri dari kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening* pada *Baitul Maal waat-Tamwil* UGT Sidogiri Banjarmasin. Penyebaran data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling*, dan memperoleh 100 responden sebagai sampel. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan *Path analysis* dengan bantuan SPSS versi 21. Berdasarkan hasil uji penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, komunikasi dan penanganan konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel komitmen dan kepuasan nasabah berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kepuasan nasabah juga tidak mampu memediasi antara *relationship marketing* yang terdiri dari kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Baitul Maal wat-Tamwil UGT Sidogiri Banjarmasin karena  $t$  hitung sebesar 3,666 lebih besar dari  $t$  tabel 1,661. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena  $t$  hitung sebesar 2,663 lebih besar dari  $t$  tabel 1,661. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena  $t$  hitung sebesar 3,414 lebih besar dari  $t$  tabel 1,661. Penanganan masalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena  $t$  hitung sebesar 2,136 lebih besar dari  $t$  tabel 1,661.

# “MOTTO”

*Jadilah kuat tapi jangan kasar*

*Hiduplah penuh semangat untuk hari ini dan  
seterusnya ☺*

*Stop dreaming and start doing !!*

## KATA PERSEMBAHAN

Segenap rasa syukur terpanjat kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan segala kemudahan dan kenikmatan sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik. Shalawat serta salam juga tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW. yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia.

Karya sederhana ini terlahir untuk orang-orang istimewa, kepada:

### ***Kedua Orang Tua Tercinta dan Seluruh Keluarga***

*“Terimakasih kepada Ayahanda Abidinnor dan Ibunda Irma Yani , Kakak<sup>2</sup>ku Zahratun Nisa, S.Pd , Fathul Tina , Zainor Rahim(Ulin) dan adikku Kamilta Azizah beserta seluruh keluarga yang telah menjadi bagian dari Support Systemku dalam menyelesaikan karya ini. Terimakasih atas setiap pengorbanan, tetes keringat, serta untaian doa yang tak hentinya mengalir untuk setiap langkah dalam kehidupan dan kesuksesanku di masa depan.”*

### ***Seluruh Guru dan Dosen Pengajar***

*“Terimakasih atas setiap ketulusanmu dalam memberikan ilmu, pendidikan dan pelajaran untukku sehingga bisa berada di titik ini. Setiap curahan ilmu yang kau berikan semoga mengalir keberkahan didalamnya untuk setiap jejak kehidupanku kini dan nanti.”*

### ***Sahabat dan Kawan Seperjuangan***

*“Terimakasih kepada sahabat dan teman-teman seperjuanganku, terkhusus untuk kawan-kawan Ekonomi Syariah 2017, Best Squad, Ekrima Dayanti , seluruh Anggota Asrama Tabalong Puteri UIN Antasari Banjarmasin, dan kelompok KKN-DR yang telah memberikan semangat, motivasi, doa agar karya ini bisa terselesaikan dengan baik. Dan sahabat lainnya juga yang tak kalah hebatnya dalam memberikan support dan doa juga pendampingan selama aku menjalani proses ini.”*

Terimakasih untuk kalian semua, semoga segala kebaikan dibalas Allah dengan kebaikan yang berlipat ganda dan semoga kita selalu dalam Rahmat, Taufiq, Hidayah dan Ampunan Allah SWT.



## 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, atau sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

### I. 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	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	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 diatas
غ	Gain	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	Waw	W	We
ه	Ha`	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya`	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَّقِدِينَ	Ditulis	muta`aqqidin
عِدَّة	Ditulis	`iddah

## III. Ta`marbutah

a. Apabila dimatikan ditulis h.

هِبَّة	Ditulis	Hibbah
جِزْيَةٌ	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya, kecuali apabila dikendaki lafal aslinya).

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

كِرَامَةُ الْوَالِيَاءِ	Ditulis	Karāmah al auliyā`
-------------------------	---------	--------------------

b. Apabila ta` marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakātul-fitri
-------------------	---------	---------------

#### IV. Vokal Pendek

—	Kasrah	Ditulis	I
—	Fathah	Ditulis	A
—	Dammah	Ditulis	U

#### V. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّة	-	Ditulis	ā – jāhiliyyah
2	Fathah + ya`mati يَسْعَى	-	Ditulis	ā – yas`ā
3	Kasrah + ya`mati كَرِيم	-	Ditulis	ī – karīm
4	Dammah + wawu mati فُرُوض	-	Ditulis	ū – furūd

#### VI. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya`mati بَيْنَكُمْ	-	Ditulis	al- <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قَوْل	-	Ditulis	au- <i>Qaulun</i>

#### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

الْأَنْتُمْ	Ditulis	a`antum
أَعِدَّتْ	Ditulis	u`iddat
لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتُمْ	Ditulis	la`in syakartum

#### VIII. Kata sandang alif + lam

- a. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

الْقُرْآن	Ditulis	al-Qur`ān
الْقِيَاس	Ditulis	al-Qiyās

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	as-Samā
الشمس	Ditulis	asy-Syams

#### **IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

ذوي القروض	Ditulis	Zawī al-furūd atau Zawil Furūd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah atau ahlusunnah

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada *Baitul Maal waat-Tamwil* UGT Sidogiri Banjarmasin**” ini tepat pada waktunya

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, SE, MM., dan Ibu Erisa Nilasari, MP., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Lutpi Sahal, S.H.I., MSI selaku Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan bimbingan dan saran yang sangat berguna bagi penulis.

4. Seluruh dosen yang telah memberikan pengetahuan, mendidik dan membimbing penulisan, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini.
5. Kepada ayah, ibu dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan pengorbanan dalam segala keterbatasan, kasih sayang, perhatian serta doa yang tiada henti-hentinya.
6. Sahabat dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan pelajaran, bantuan dan semangat bagi penulis.

Semoga Allah Swt, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 21 Oktober 2020

Penulis



(Norhayatul Fiteri)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERTANYAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu .....	8
G. Kerangka Penelitian .....	11
H. Hipotesis Penelitian.....	12
I. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II    LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
A. Relationship Marketing.....	15
1. Pengertian <i>Relationship Marketing</i> .....	15
2. Dimensi <i>Relationship Marketing</i> .....	17
B. Kepuasan Nasabah .....	30
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	30
2. Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah .....	33

C.	Loyalitas Nasabah .....	34
1.	Pengertian Loyalitas Nasabah.....	34
2.	Indikator pelanggan yang loyalitas .....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A.	Jenis dan Penelitian.....	37
B.	Lokasi Penelitian.....	40
C.	Subjek Dan Objek Penelitian .....	40
D.	Populasi Dan Sampel .....	41
E.	Data Dan Sumber Data .....	42
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
G.	Variabel Penelitian .....	44
H.	Skala Pengukuran Variabel.....	45
I.	Instrumen Pengumpulan Data .....	46
J.	Teknik Analisis Data.....	46
K.	Pengujian Hipotesis.....	49
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
A.	Sejarah Singkat <i>Baitul Maal wat-Tamwil</i> UGT Sidogiri Banjarmasin.....	51
B.	Visi Dan Misi <i>Baitul Maal wat-Tamwil</i> UGT Sidogiri Banjarmasin.....	56
C.	Struktur Organisasi <i>Baitul Maal wat-Tamwil</i> UGT Sidogiri Banjarmasin.....	57
D.	Karakteristik Responden .....	57
E.	Analisis Deskripsi Variabel.....	59
F.	Pengujian Hipotesis.....	70
G.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	93
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A.	Simpulan .....	98
B.	Saran.....	99
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
Tabel 4.4	BMT Peduli Terhadap Keamanan Produk Perusahaan.....	59
Tabel 4.5	BMT Menjanjikan Produk yang Terpercaya kepada Nasabah ...	59
Tabel 4.6	BMT Memberikan Layanan yang Berkualitas dan Konsisten....	60
Tabel 4.7	BMT Memenuhi Kewajiban kepada Nasabah .....	61
Tabel 4.8	Produk BMT telah sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah .	61
Tabel 4.9	BMT Menyesuaikan Diri dengan Kebutuhan Nasabah .....	62
Tabel 4.10	BMT menawarkan layanan secara personal untuk memenuhi kebutuhan nasabah. ....	63
Tabel 4.11	BMT sangat fleksibel saat layanan mereka mengalami perubahan.....	64
Tabel 4.12	BMT fleksibel dalam melayani kebutuhan nasabah.....	64
Tabel 4.13	BMT menyediakan informasi tepat waktu.....	65
Tabel 4.14	BMT memberikan informasi jika terdapat layanan yang baru ...	66
Tabel 4.15	BMT membuat dan memenuhi janjinya .....	66
Tabel 4.16	Informasi yang sediakan BMT selalu akurat .....	67
Tabel 4.17	BMT tidak mencoba menghindar saat terjadi masalah.....	68
Tabel 4.18	BMT berusaha menangani konflik sebelum terjadi suatu Masalah.....	68
Tabel 4.19	BMT memiliki kemampuan secara terbuka untuk mendiskusikan solusi ketika masalah muncul .....	69
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas .....	70
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.22	Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov test .....	73
Tabel 4.23	Hasil Uji Multikolonieritas .....	75
Tabel 4.24	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77

Tabel 4.25	Hasil uji Linearitas .....	78
Tabel 4.26	Hasil uji Linearitas .....	79
Tabel 4.27	Hasil uji Linearitas .....	79
Tabel 4.28	Hasil uji Linearitas .....	80
Tabel 4.29	Hasil uji Linearitas .....	80
Tabel 4.30	Hasil uji Linearitas .....	81
Tabel 4.31	Hasil uji Linearitas .....	81
Tabel 4.32	Hasil uji Linearitas .....	82
Tabel 4.33	Hasil uji Linearitas .....	82
Tabel 4.34	Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	83
Tabel 4.35	Hasil Uji T <sub>test 1</sub> .....	84
Tabel 4.36	Hasil Uji T <sub>Test 2</sub> .....	85
Tabel 4.37	Hasil Uji F Test .....	87
Tabel 4.38	Hasil Hipotesis .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran .....	11
Gambar 3.1	Model Penelitian Simultan Dan Parsial.....	38
Gambar 4.1	Garfik Normal Plot .....	73
Gambar 4.2	Grafik uji Heteroskedastisitas.....	76
Gambar 4.3	Model Analisis Jalur.....	88