

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN
TERHADAP KEPUASAN WALI SANTRI
DI RUMAH TAHFIZH ANNUR BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
MELATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023M/1444 H**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN
TERHADAP KEPUASAN WALI SANTRI
DI RUMAH TAHFIZH ANNUR BANJARMASIN**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial Manajemen Dakwah**

**Oleh:
Melati**

1601362163

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melati

Nim : 1601362163

Tempat/Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 22 Februari
1999

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam
Negeri Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "PENGARUH MARKETING MIX (BAURAN PEMASARAN) TERHADAP KEPUASAN WALI SANTRI DI RUMAH TAHFIZH ANNUR BANJARMASIN" merupakan benar karya saya sendiri, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 17 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



BUKTI BEBAS PLAGIASI

Cek Plagiasi 4

ORIGINALITY REPORT

24%
SIMILARITY INDEX

23%
INTERNET SOURCES

12%
PUBLICATIONS

6%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	4%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
3	text-id.123dok.com Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	jurnal.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
6	billyonlinetext.blogspot.com Internet Source	1%
7	repository.unibos.ac.id Internet Source	1%
8	docplayer.info Internet Source	<1%
9	id.123dok.com Internet Source	<1%



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan A. Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3253939
website: www.fdik.uin-antasari.ac.id, email: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: [fdikuinantasari](https://www.instagram.com/fdikuinantasari)

**SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI
Nomor : B-437/Un.14/III.4/PP.00.9/05/2023**

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi menerangkan bahwa skripsi mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Melati
NIM : 1601362163
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi:

**PENGARUH MARKETING MIX (BAURAN PEMASARAN) TERHADAP KEPUASAN
WALI SANTRI DI RUMAH TAHFIZH ANNUR BANJARMASIN**

Hasil Uji Plagiasi : 24%

Berdasarkan hasil hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 04 Mei 2023

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan




Taufiqurrahman 2

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Wali Santri Di Rumah
Tahfizh Annur Banjarmasin

Ditulis oleh : Melati
NIM : 1601362163
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2023 / 2024
Alamat : Jl A. Yani km 8, Komplek Family

Setelah diteliti dan daidakan perbaikan, kami menyetujui untuk dipertahankan didepan
Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam
Negreri Banjarmasin.

Banjarmasin, 14 April 2023

Pembimbing I



Dr. Nadzmi Akbar, S. Pd., M. Pd. I
NIP: 197101052000031002

Pembimbing II



Hj. Jumi Herlita, M.Sc
NIP: 198012052015032002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Sri Anafarhanah SEI, MSI
NIP: 198909112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Tahfizh Annur Banjarmasin**, ditulis oleh Melati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 90.2 (A+)

Plh. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu

Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.

NIP. 196305021992031005

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag.	1.
2. Prof. Dr. Nadzmi Akbar, S.Pd., M.Pd.I	2.
3. Hj. Jumi Herlita, N.Sc.	3.
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4.

ABSTRAK

Melati : 1601362163: *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Wali Santri di Rumah Tahfizh Annur Banjarmasin* Pembimbing: (1) Dr. Nadzmi Akbar, M.Pd.I, (2) Hj. Jumi Herlita, M.Sc, pada Program Studi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

Kata Kunci: *Bauran Pemasaran, kepuasan walisantri*

Latar Belakang permasalahan dalam penelitian ini bermula dari kesadaran peneliti akan berkembangnya lembaga tahfizh di Banjarmasin juga antusiasme masyarakat Banjarmasin untuk menjadikan anak-anak mereka sebagai penghafal qur'an. Setelah itu peneliti melakukan observasi awal ternyata terdapat beberapa lembaga tahfizh yang banyak diminati oleh masyarakat Banjarmasin salah satunya adalah rumah tahfizh Annur Banjarmasin hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah santri rumah tahfizh Annur yaitu sekitar 250 santri.

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan penelitian lapangan, dokumentasi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Marketing Mix (Bauran Pemasaran) yang terdiri dari produk, harga, tempat, orang, proses terhadap Kepuasan Walisantri di Rumah Tahfizh Annur Banjarmasin. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dengan sampel berjumlah 30 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda (*multi linier regression*). Berdasarkan hasil uji linier berganda menunjukkan bahwa produk (X1), tempat (X2), harga (X3), promosi (X4), orang (X5), Bukti Fisik (X7) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan walisantri di rumah tahfizh Annur. Sedangkan variabel proses (X6) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan walisantri di rumah tahfizh Annur. Kesimpulan dari analisis yang dilakukan hasil uji simultan (keseluruhan), ditemukan bahwa tujuh variabel independen yaitu produk, harga, tempat, orang, proses dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan walisantri di rumah tahfizh Annur yaitu memiliki nilai R Square sebesar 0,699 atau 69,9%.

MOTTO

Hidup setelah mati

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji untuk Allah SWT, dengan kasih sayang serta ridho-Mu yang telah memberikan kekuatan serta kemudahan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam selalu dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Syukur sebuah kata sederhana yang bermakna sangat dalam. Penuh syukur dengan pencapaian ini, saya persembahkan karya ini kepada orang yang di cintai serta mereka yang berarti dalam hidup saya.

Ayah Dan Ibu Tercinta

Syukur yang tiada henti serta beribu terima kasih yang tiada terhingga, segala perjuangan hingga titik ini saya persembahkan karya kepada kedua orang tua saya yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan, yang telah memberikan kasih sayang, ridho, serta dukungan motivasi yang tidak terbalaskan. Semoga ini menjadi sebuah langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia karena saya sadar selama ini saya belum mampu menjadi anak seperti Ayah dan Ibu harapkan. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika saya memiliki kedua orang tua yang lebih memahami saya daripada diri saya sendiri. Ayah, Melati rindu. Mama, terimakasih sudah menjaga dan mendidik Melati. Pencapaian ini adalah hadiah istimewa yang akan di berikan kepada Ayah dan Ibu. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

Saudara-saudariku dan keluarga besarku

Saudara-saudariku yang sangat aku sayangi. Aku ucapkan terima kasih atas motivasi dan segala dukungan yang telah kalian berikan selama ini. Keluarga besarku terima kasih atas doa dan dukungannya kalian adalah sumber penyemangat dalam hidupku, kalian selalu sabar untuk menegurku ketika aku melakukan kesalahan, kalian juga selalu mewarnai hidupku agar diriku selalu merasa bahagia dalam kondisi apapun. Terima kasih banyak kah terhingga untuk kalian semua. Terimakasih kepada suami ku Abdurrohman shiddiq yang telah mensupport aku istri nya, untuk menyelesaikan skripsi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur bagi Allah SWT. Karna melimpahkan taufiq serta hidayah-Nya. Tak lupa juga kita haturkan Shalawat serta salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata Satu/S1 pada Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Atas ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan berjudul Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Walisantri di Rumah Tahfizh Annur Banjarmasin.

Shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat serta para tabi'in, yang mana dengan risalah beliau kita dapat merasakan indahnya islam.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak, bimbingan, motivasi dan dorongan serta perhatiannya, oleh karena itu sebagai penghargaan pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
Dr. H. M. Abduh, MA dan para pembantu Dekan beserta stafnya.

3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin, Sri Anafarhanah, SEI,. MSI yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing I Nadzmi Akbar, S.Pd. M.Pd.I yang selalu memberikan petunjuk, serta arahan motivasi dalam bimbingan skripsi ini hingga selesai.
5. Dosen Pembimbing II Jumi Herlita, M.Sc., yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Para Dosen maupun Asisten Dosen Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di fakultas
7. Kepala Staf perpustakaan dan Staf perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin perpustakaan Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik bagi peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
8. Pimpinan serta pengajar Rumah Tahfizh Annr Banjarmasin yang sudah memperlancar penelitian ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.

Dengan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga, karna tanpa dukungan dari pihak-pihak tersebut penulis tidak dapat dengan lancer dalam

menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah SWT. Penulis juga berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin Ya Rabbal'alam.

Banjarmasin, 8 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikan Penelitian	5
E. Definisi Oprasional	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Definisi Pengaruh	14
B. Definisi Marketing (Pemasaran)	14
C. Definisi Marketing Mix	16
D. Definisi Kepuasan Pelanggan	25
E. Kerangka Pikir	25

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis penelitian	29
B. Subjek dan Objek Penelitian	32
C. Lokasi Penelitian	32
D. Indikator Variabel X dan Y	32
E. Hipotesis Penelitian	34
F. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
G. Data dan Sumber Data.....	36
H. Teknik Pengumpulan Data	37
I. Instrumen Penelitian	41
J. Pengolahan Data	42
K. Uji Alat Ukur	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Hasil Analisis data.....	62
C. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP.....	90
A. Simpulan.....	94
B. Rekomendasi	114
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	94
RIWAYAT HIDUP.....	115

DAFTAR BAGAN

No		Halaman
2.1	Elemen Bauran Pemasaran	17
2.2	Kerangka Pikir	26
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	28
4.1	Struktur Kepengurusan.....	51
4.2	Grafik Jenis Kelamin Responden	54
4.3	Grafik Usia Responden	54
4.4	Grafik Pekerjaan Responden	55
4.5	Grafik Pendapatan Perbulan Responden	56

No		Halaman
3.1	Indikator Variabel X dan Y	30
3.2	Instrumen Penelitian.....	38
3.3	Skala Likert	39
4.1	Waktu Belajar di Rumah Tahfizh An Nur	48
4.2	Tabel Karakteristik Responden	53
4.3	Hasil Uji Validitas	57
4.4	Hasil Uji Reabilitas	59
4.5	Hasil Uji Normalitas	60
4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
4.7	Hasil Uji F	64
4.8	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	65
4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	67
4.10	Hasil kuesioner Variabel Produk (X_1)	68
4.11	Hasil kuesioner Variabel Harga (X_2)	70

DAFTAR GAMBAR

4.1	Kegiatan Belajar	49
4.2	Kegiatan Belajar	49