

**IMPLEMENTASI SYARIAH MARKETING DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG
JEMUR ANDAYANI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Luqman Hakim

201415026

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

**IMPLEMENTASI SYARIAH MARKETING DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG
JEMUR ANDAYANI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan Program
Sarjana Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Surabaya**



Oleh :

**Luqman Hakim
201415026**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luqman Hakim

NIM : 201415026

Adalah mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul **“Implementasi *Syariah Marketing* Dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jemur Andyani Surabaya (Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jemur Andyani Surabaya)”** adalah hasil karya saya sendiri. Dan apabila dikemudian hari ternyata skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi akademis maupun sanksi hukum.

Surabaya, 11 Februari 2019

Yang menyatakan,




LUQMAN HAKIM
201415026

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah di periksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang skripsi pada program Studi S.I Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 11 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing I



Dian Berkah, M. H. I

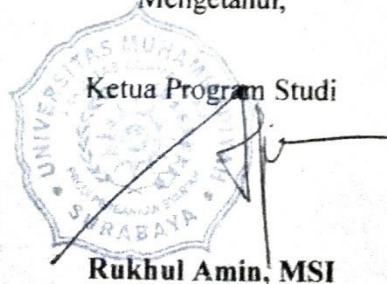
Pembimbing II



Abdul Mujib, S.H.I., M.E.I

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Rukhul Amin, MSI

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dibahas dan dipertahankan didepan tim penguji skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Februari 2019

Tempat : Kampus FAI UM Surabaya . Sutorejo, No. 59 Surabaya.

Dan sidang telah menerima sebagai pelengkap tugas dan salah satu syarat Ujin Akhir Program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam UMSurabaya.

Maka dengan ini kami sahkan hasil sidang Munaqosah tersebut.

Surabaya, 13 Februari 2019

Majelis Ujian Skripsi

Ketua Penguji

Penguji 1

Penguji 2

Dian Berkah, M. H. I

Rifa'atul Maftuhah, M.Pd

Haqiqi Rafsanjani, M.SEI

Mengetahui,

Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Isa Anshori, M. Ag

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan sempat untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu yang telah ditentukan. Shawat serta salam senantiasa tercurahkan atas junjungan Nabi besar kita yakni Nabi Muhammadi SAW, yang telah menunjukkan dari jalan kegelapan menuju jalan terang benerang yakni ad-dinul islam.

Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi kewajiban dan melengkapi syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Prodi Pendidikan Agama Islam. Dengan judul “**Implementasi Syariah Marketing Dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jemur Andayani Surabaya**”.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat beberapa masukan, bantuan dan dukungan penuh dari beberapa pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr.dr, Sukodiono, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Isa Anshori, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Bapak Rukhul Amin, SHI, M.Si, selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah.
4. Kepada seluruh jajaran dosen perbankan syariah yang telah mendidik kami sampai saat ini.

5. Bapak Dian Berkah, M.H.I dan Abdul Mujib, M.M.selaku pembimbing skripsi yang tidak pernah lelah untuk membimbing dan memberi support kepada saya untuk menyelesaikan skripsi.
6. Kepada Orang Tua, Istri serta Keluarga yang telah ikut serta dalam mendoakanku dan menyemangatiku untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman kelas perbankan syariah angkatan 2014 yang membantuku untuk menyelesaikan tugas dari semester pertama sampai semester akhir ini.

Penulis menyadari penuh bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis berharap saran dan kritik serta masukan dari berbagai pihak guna kebaikan untuk penulisan di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Surabaya, 11 Februari 2019
Penulis

Luqman Hakim

201415026

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	7
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
E. PENELITIAN TERDAHULU.....	9
F. DEFINISI OPERASIONAL	13
G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>SYARIAH MARKETING</i>	16
1. Pengertian <i>Syariah Marketing</i>	16
2. Karakteristik <i>Syariah Marketing</i>	20
3. Prinsip-Prinsip <i>Syariah Marketing</i>	31
B. KEPUASAN NASABAH.....	41
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	42
2. Kepuasan Total Nasabah.....	43
3. Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.	44
4. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	45

5. Keluhan Nasabah.....	47
C. PERBEDAAN ANTARA PEMASARAN SYARIAH DAN KONVENSIONAL.....	48
1. Konsep Dan Filosofi Dasar.....	48
2. Etika Pemasar.....	49
3. Pendekatan Dengan Konsumen.....	49
4. Cara Pandang Terhadap Pesaing.....	49
5. Budaya Kerja.....	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN.....	51
B. SUMBER DATA.....	51
1. Data Primer.....	51
2. Data Sekunder.....	52
C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	52
1. Metode Wawancara/Interview.....	52
2. Metode Observasi.....	53
3. Metode Dokumentasi.....	53
D. TEKNIK ANALISA DATA.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. PAPARAN DATA.....	55
1. Profil Umum Bank Syariah Mandiri Jemur Andayani Surabaya.....	55
2. Implementasi Syariah Marketing Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jemur Andayani Surabaya.....	73
3. Karakteristik Dan Prinsip-Prinsip Syariah Marketing Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jemur Andayani Surabaya.....	78
B. ANALISIS DATA.....	86
1. Analisis Implementasi Syariah Marketing Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jemur Andayani Surabaya.....	86
2. Analisis Prinsip-Prinsip Implementasi Syariah Marketing Di Bank	

Syariah Mandiri Kantor Cabang Jemur Andayani Surabaya.....	92
---	----

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	101
B. SARAN.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	60
Tabel 4.2 Produk Tabungan	65
Tabel 4.3 Syarat Produk Corporate	67
Tabel 4.4 Produk Consumer Banking	68
Tabel 4.5 Produk Micro Banking Group	70
Tabel 4.6 Produk PWG	71

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin, Abdullah, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*, (Jakarta; PT. Gramedia, 2007).
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syari'ah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010).
- Nur, Amroh, "Analisis Penerapan Syariah Marketing Dalam Meningkatkan Pangsa Pasar Pada PT. Asuransi Takaful Umum Kantor Perwakilan Purwokerto", (Skripsi--UIN Purwokerto, 2013).
- Ni'matin, Anif, *Implementasi Syari'ah Marketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ambarukmo Yogyakarta*, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2015).
- Sulistiyowati, Ayu, Wawancara, Surabaya, 12 Oktober 2018.
- Brosur Bank Syariah Mandiri, di ambil pada tanggal 26 November 2018.
- Data Dokumentasi Di Bank Syariah Mandiri Cabang Jemur Handayani pada tanggal 26 November 2018, pukul 13.52 PM.
- Data Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Jemur Handayani pada tanggal 26 Novemeber 2018, pukul 13.30 PM.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur an dan Terjemahannya*, (Semarang : CV. Asy-Syifa, 1992).
- Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006).
- Hermawan Kartajaya et al, *markPlus on strtegy*, (Jakarta; PT Gramedia pustaka utama, 2002).

<http://Jurnal-Sdm.Blogspot.Com/2010/01/Konsep-Bauran-Pemasaran-Marketing-Mix.Com>, (30 Desember 2018).

http://rajapresentasi.com/2009/04/strategi-pemasaran-dan-bauran_pemasaran/,
(30 Desember 2018).

Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Strategi Bisnis Bank Syariah*, Edisi Ke I Maret (Jakarta;Gramedia, 2012).

Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press; Cetakan I, 2009.

Johan Arifin, *Fiqih Perlindungan Konsumen*, (Semarang: Rasail, 2007).

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).

Koentjaningrat, *Metode Wawancara*, (Jakarta: Gramedia, 1991).

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran* edisi 13,.terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004).

Luthfi Bakhari, Wawancara, Surabaya, 26 November 2018.

M Haris Saputra, “Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang”, (Skripsi--UIN Raden Fatah, Palembang, 2017).

Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989).

Mu’jam Al fazh Al-Quran Al-Karim, majma’Al-Arabiyah juz 2, (Kairo).

Muhammad Said, *Ushul Al- Syari’ah (Nalar Kritis Syariah)*, (Kairo; Encyclopedia britannica, X, Mesir, 1978).

- Muhammad Syafi'i Antonio, *Wacana Ulama' & Cendekiawan*, (Jakarta; BI dan Tazkia Institute 1999).
- Naila salma, "Analisis Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah PT Bank Tabungan Negara Tbk, Kantor Cabang Syariah Semarang)", (Skripsi--UIN Walisongo, 2017).
- Ni'ma Khoirunnisa, "Implementasi Marketing Syariah Pada Supermarket De' Halal Mart Yogyakarta", (Skripsi--UIN Sunan Kali Jaga, Yogyakarta, 2018).
- Nur Rianto Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Philip Kotler, *Marketing Management* cetakan ke 9, (USA; Prentice Hall publishing, 1997).
- Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), . 91
- Soetanto Hadinoto, *Bank Strategy on Funding and Liability Management*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2008).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cet. 12, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002).
- Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002).
- Veithzal Riva'i Zainal, *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017).

Wida Isma Iva, Analisis Implementasi Syariah Marketing (Studi Kasus Di Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Semarang), (Semarang:Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015).

Wiroso, *Jual Beli Murabahah*, (Yogyakarta: UII Press, 2005).

Www.syariahmandiri.co.id di akses pada tanggal 26 Novemeber 2018.