

**STRATEGI PEMASARAN JASA PERBANKAN SYARIAH
DAN PENGARUHNYA DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI)KCP RANTAUPRAPAT**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memproleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH:

MARSALINA TANJUNG

2201100093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MARSALINA TANJUNG
NPM : 2201100093
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : STRATEGI PEMASARAN JASA PERBANKAN SYARIAH DAN PENGARUHNYA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP RANTAUPRAPAT

RANTAUPRAPAT, APRIL 2026

DISETUJUI :

PEMBIMBING UTAMA



Drs. ZUFRIE M.M
NIDN. 0116126701

PEMBIMBING PENDAMPING



Dr. ELIDA F.S SIMANJORANG, S.Sos,MSP
NIDN. 0108107603

MENYETUJUI:

DEKAN



Dr. ZULKARNAIN NASUTION, SE, M.Si
NIDN. 0116087401

KAPRODI MANAJEMEN



YUNIMAN ZEBUA, SE, M.M
NIDN. 0117067601

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marsalina Tanjung
NPM : 2201100093
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran Jasa Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP RantauPrapat

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian hasil skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan saknsi-saknsi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

RantauPrapat, 25 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan



Marsalina Tanjung
NPM. 2201100093

ABSTRAK

Marsalina Tanjung. NPM. 2201100093. Strategi Pemasaran Jasa Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantauprapat, 2026. Skripsi. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui Strategi Pemasaran Jasa Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantauprapat, baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang ada pada di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantauprapat, waktu penelitian dari bulan November 2025 sampai April 2026. Penentuan tehnik sampel menggunakan pendapat arikunto dengan jumlah 87 orang dan Metode analisis yang dipergunakan adalah metode analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, dan uji hipotesis. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0.175) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan yang diberikan kepada nasabah dinyatakan valid, kemudian berdasarkan hasil uji reliabilitas bahwa masing-masing variabel memiliki nilai cronbach alpha lebih dari 0.60 ($\alpha > 0.60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X dan Y adalah reliabel. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa pemasaran jasa perbankan syariah (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai variabel pemasaran jasa perbankan syariah t_{hitung} sebesar 3,502 sedangkan t_{tabel} 1.988 (t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}). Hasil pengujian Koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui nilai Adjusted R square sebesar 0,116 atau 11,4% menunjukkan bahwa pemasaran jasa perbankan syariah secara memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan 11,6%

Kata Kunci : pemasaran jasa perbankan syariah, loyalitas nasabah.

KATA PENGANTAR

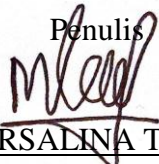
Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pemasaran Jasa Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantauprapat”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata satu prodi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu, Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum dapat dikatakan sempurna dan masih jauh dari apa yang di harapkan, Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, Ph.D, Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Drs. Zufrie, M.M, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan membimbing penulis sampai skripsi ini selesai.
4. Ibu Dr. Elida F.S Simanjorang, S.Sos, MSP, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis guna terselesaikannya skripsi ini.
5. Teruntuk cinta pertama saya, Ayahanda tercinta Alm. Ayah Roli Wakip Tanjung, Sosok yang paling penulis rindukan, yang telah berpulang ketika penulis berada di semester 4. Kehilangan sosok ayah di tengah perjalanan kuliah adalah luka yang sangat dalam bagi penulis. Meski tidak sempat menemani penulis melalui setiap langkah dalam proses ini, beliau tetap memiliki tempat tersendiri dalam hati penulis, dari ketidak hadirannya , penulis belajar arti keteguhan, kemandirian, dan kekuatan untuk

melangkah sendiri. Semoga Allah SWT melapangkan jalan beliau dan menempatkannya di tempat terbaik di sisinya.

6. Teruntuk ibunda tercinta, Masrida Siregar, Sosok kuat yang tidak hanya menjadi seorang ibu, tetapi juga menggantikan peran ayah dengan penuh keteguhan, kesabaran dan kasih sayang. Dalam setiap doa yang dipanjatkan, setiap air mata dan setiap pengorbanan, penulis menemukan makna perjuangan yang sesungguhnya. Dari beliau penulis belajar bahwa cinta seorang ibu mampu menguatkan bahkan di saat dunia terasa berat.
7. Para Dosen dan staff Universitas Labuhanbatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
8. Kepada Saudara-saudari penulis yaitu untuk ketiga Kakak kandung penulis Siti Aisyah Tanjung S,Pd, Marito Tanjung Amd, dan Norma Yunita Tanjung S,Pd. Dan Adik kandung penulis Rido Tanjung, dan seluruh keluarga penulis. Terimakasih penulis ucapkan untuk segala semangat yang senantiasa diberikan dan menjadi pendoa serta menghibur penulis ketika penulis merasa lebih dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan khususnya Ahmad Rifai Harahap, Dina Juliani, Rindiani, dan teman –teman lainnya . yang selalu menemani baik dalam kondisi suka maupun duka selalu memberikan semangat, motivasi dan kebersamaan dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Terakhir Marsalina Tanjung, ya! Penulis sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bias bertahan samapi dititik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. *God thank you for being me independent women, I know there are more great but I'm proud of this achievement.*

Penulis

MARSALINA TANJUNG

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Uraian Teori	10
1. Strategi Pemasaran	10
2. Loyalitas Nasaabah	18
C. Kerangka Konseptual	24
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Tempat dan Waktu Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Deskripsi Operasional Penelitian	28
D. Jenis dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Uji Instrumen Penelitian.....	32
G. Metode Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Bank syariah Indonesia (BSI) KCP Rantauprapat.....	38
2. Hasil Deskriptif Responden.	43
3. Hasil Analisis Variabel Penelitian.....	46
4. Uji Asumsi Klasik	51
5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	55
6. Hasil Uji Hipotesis	56
a. Uji Secara Partial (Uji T).....	56
b. Koefisien Determinasi	57
B. Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	26
Tabel 3.2 Data Jumlah Nasabah.....	27
Tabel 3.3 Defenisi Operasional.....	29
Tabel 3.4 Instrumen Skala Likert.....	32
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	33
Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	34
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Jenis Kelamin ..	44
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Usia Responden	44
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Status sosial	45
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.5. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Strategi Pemasaran Jasa Perbankan Syariah (X).....	46
Tabel 4.6. Tabulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas nasabah (Y)	49
Tabel 4.7. Uji Kolmogorov-Smirnov	53
Tabel 4.8. Hasil Uji multikolinieritas.....	54
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	55
Tabel 4.10. Hasil Uji Parsial	56
Tabel 4.11. Hasil Koefisien Determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1. Struktur organisasi.....	41
Gambar 4.2. Uji Normalitas	52
Gambar 4.3. Normal Probability Plot	52
Gambar 4.4. Uji Heterokedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden.....	66
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel.....	69
Lampiran 3. Data spss.....	73
Lampiran 4. R Tabel.....	80
Lampiran 5. TitikPersentase Distribusi t.....	82
Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Penelitian (Riset) Dari Universitas Labuhanbatu.....	84
Lampiran 7 Surat balasan Izin Penelitian (Riset) dari Bank syariah Indonesia (BSI) KCP Rantauprapat.....	85
Lampiran 8 Dokumentasi.....	86