

**ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP  
KEPUTUSAN MEMBELI PRODUK BANK BRI SYARIAH CABANG  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S. EI) Strata Satu  
pada Fakultas Agama Islam  
Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah)  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh :

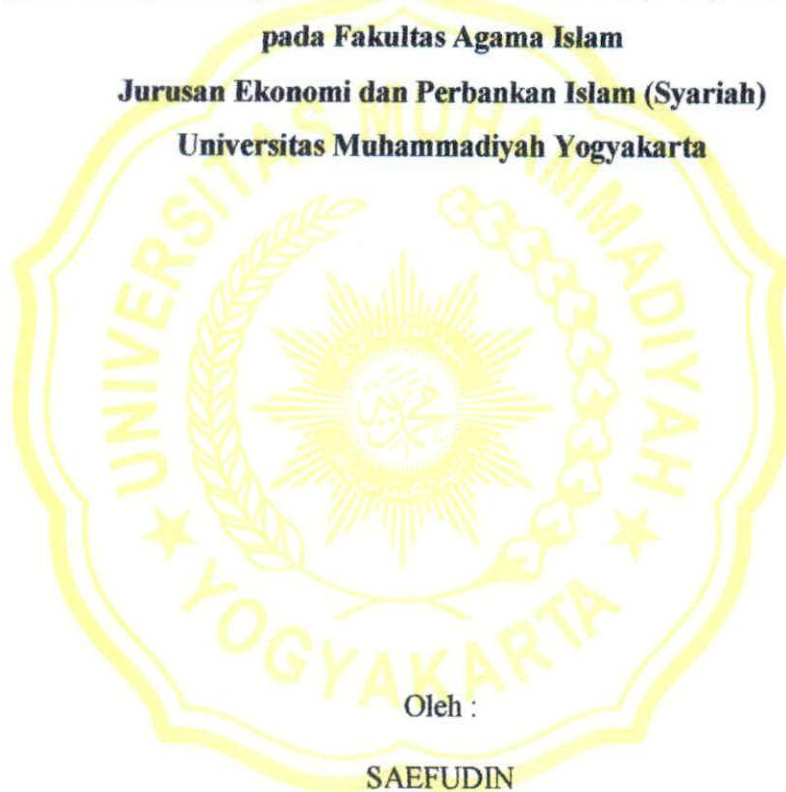
SAEFUDIN  
NPM 20030730016

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP  
KEPUTUSAN MEMBELI PRODUK BANK BRI SYARIAH CABANG  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S. EI) Strata Satu  
pada Fakultas Agama Islam  
Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah)  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh :

**SAEFUDIN**  
NPM 20030730016

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## NOTA DINAS

Lamp : 2 eks. Skripsi  
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 09 Februari 2009  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi Saudara :

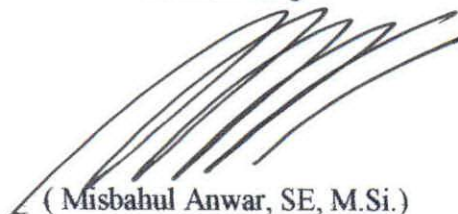
Nama : Saefudin  
NPM : 20030730016  
Judul Skripsi : "Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap keputusan Membeli Produk Bank BRI Syari'ah Cabang Yogyakarta".

Telah memenuhi salah satu syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syari'ah) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut kepada Fakultas, dengan harapan untuk dapat diterima dan segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing



( Misbahul Anwar, SE, M.Si.)

## Motto

*"Orang Yang Baik Bukanlah Orang Yang Tidak Pernah  
Salah, Melainkan Orang Yang Mau Memperbaiki  
Kesalahannya"*  
(Penulis)

*"Memang Baik Jadi Orang Penting, Tapi Lebih Penting Jadi  
Orang Baik"*  
(Penulis)

*"Berilmu Amaliah, Beramal Amiah"*  
(Penulis)

*"You Can, If You Want"*  
(Penulis)

*"No action nothing happen"*  
(Tung Desem Waringin)

*"Kalian tidak akan masuk surga hingga kalian beriman. Dan kalian tidak (dikatakan) beriman hingga kalian saling mencintai. Maukah aku beritahu pada kalian pada satu hal, yang jika kalian lakukan, maka kalian akan saling mencintai? (Yaitu) sebarkanlah salami diantara*

## PERSEMBAHAN

**Karya Sederhana ini Penulis Persembahkan Untuk Orang-orang**

**Yang Tulus dan Ikhlas Memberikan Kasih Sayangnya:**

*Bapak dan Ibu yang ku cintai dan ku taati yang tak pernah lelah mengucurkan limpahan kasih sayangnya. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan, baik moril maupun materil dan selalu berdo'a untuk terus berjuang menegakkan panji-panji Islam.*

*Adik-adikku, Nurhasanah dan Fatimah Apriyani, mereka yang selalu memberikan motivasi dan kasih sayang, semoga kalian menjadi orang yang bermanfaat bagi orang lain dan berbakti kepada kedua orang tua.*

*Keluarga Besariku*

*Gadisku "NA 7585" terimakasih atas kesempatan dan harapan yang selalu kau berikan, Semoga dapat mencapai semua impian, yakin dan istiqomah.*

*We can do it*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, Yang telah melimpahkan nikmat, petunjuk serta hidayah hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa pula penulis haturkan shalawat serta salam kepada junjungan, tauladan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan sehingga karya sederhana ini dapat terwujud. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. H. Dasron Hamid, M. Sc, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Marsudi Iman, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Homaidi Hamid, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syari'ah) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.si. , selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dengan tulus dan ikhlas serta penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik selama penulis berada di bangku kuliah dan lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak dan Ibu karyawan Universitas Muhammadiyah yang telah banyak membantu dari awal hingga akhir studi penulis.
7. Ayahanda serta Ibunda tercinta, yang selalu memberikan do'a, Kasih sayang dan perhatiannya dengan tulus dan ikhlas.
8. Adinda tercinta, Nurhasanah dan Fatimah Apriyani yang selalu memberikan motivasi dan do'a.
9. Nisaa Amalia Halim, S.IP, "*we can do it*" atas kasih sayang, motivasi serta do'anya.
10. B 4999 NQ yang selalu setia menemani kemanapun pergi, walaupun engkau telah pergi sebelum waktunya.
11. Bapak Arfan Faisal, SE serta Ibu Nikmah Deasy Ismatitra, SE., atas semua kebaikan yang telah diberikan.
12. Semua keluarga besar Griya Ketawang Permai, Bpk Tunggul dan Ibu, Bpk H. Rubiyo dan Ibu, Bpk Eri A dan Ibu, Bpk Hakam dan Ibu, Bpk Joko S dan Ibu, Bpk Maman dan Ibu, Bpk Ritno dan Ibu, Bpk Heri dan Ibu, Bpk Agus dan Ibu, serta semua warga Griya Ketawang Permai yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan nasehat, serta kasih sayang selama penulis dalam perantauan.

13. Teman-teman seperjuangan, Otong Syahid, Bome Zahro, Suhardiman, Leza Wilahadi, Rizal Aceh, Ma'ruf, Ryan, Fitri H, Chawa, Dewi, Husni dan masih banyak lagi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
14. kawan-kawan Gubuk kasih sayang IKAMASI-Jogjakarta (Ikatan Keluarga Mahasiswa Bekasi) Jogjakarta, Ali Firdaus ibn H. Abdul Razak atas dukungan dan fasilitasnya, Ade Maulana ibn Syarifuddin atas fasilitasnya, Didin Syarief Wahyuddin ibn Awing atas dukungan morilnya, Bayu ibn Bejo Margo Waluyo, M. Wahyudin ibn Yanto, Abu Hassan ibn Bahruddin, Setra Yudistira ibn Yusuf, Agus Wahidin ibn H. Olim, Mulyadi ibn Marna, Soang ibn Mulyadi, Asep Supriyadi ibn rois, Rifki ibn Mesmew, Ihya ibn fulan, Januar ibn Yusuf, Husna ibn fulan, Junaidi ibn fulan, Amir Mahmud ibn fulan, Faqih ibn Yusuf, serta semua ikamasi lady's, Citra, Nura, Ika, Risma, Yeni K, Prima, Satilla, Ajeng Lidya, Deasy Fajar, Santika, Endah, Uci, Sri, dan semua kawan-kawan IKAMASI yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala keikhlasan dan jasa baiknya, penulis hanya dapat berdo'a semoga segala amal perbuatan mendapat balasan dari Allah SWT. Amin

Penulis sebagai manusia biasa tidak luput dari kealpaan dan kekeliruan, hingga dalam penyusunan skripsi ini pun masih banyak terdapat kekeliruan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi



Semoga pengetahuan yang penulis dapatkan dapat diamalkan dan bermanfaat bagi Agama, Nusa dan bangsa, dan terakhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna sebagai sumbangan dalam ikut andil dalam pembangunan moril dan materiil.

Yogyakarta, 09 Februari 2009

Penulis,

(Saefudin)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA DINAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Kerangka Teoritik .....	9
G. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
H. Hipotesa.....	31
I. Metode Penelitian .....	32

BAB II	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	A. Gambaran umum BRI Syari'ah Yogyakarta .....	41
BAB III	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden .....	55
	B. Uji Instrumen.....	60
	C. Hasil Penelitian ( Uji Hipotesis).....	62
	D. Pembahasan.....	70
BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	72
	B. Saran.....	73
	C. Kata Penutup .....	74

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jumlah Kuesioner Yang Disebar.....	55
Tabel 3.2 Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 3.3 Latar Belakang Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 3.4 Latar Belakang Pendidikan Responden.....	57
Tabel 3.5 Frekuensi Responden Mengunjungi Bank BRI Syariah.....	58
Tabel 3.6 Lama Responden Menjadi Nasabah.....	59
Tabel 3.7 Produk Yang Digunakan Responden.....	59
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	62
Tabel 3.10 Koefisien Regresi.....	63
Tabel 3.11 Hasil Uji t Test.....	65
Tabel 3.12 Uji F.....	68
Tabel 3.13 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Unit Usaha Syari'ah BRI Pusat.....	46
Gambar 2.2 Struktur BRI Syari'ah Cabang Yogyakarta.....	47