

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN 7P DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MITRAGUNA
BERKAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP SIMPANG PATAL
KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
DZAKY ALIF AS SYAKUR
NPM 062140632781**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN 7P DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MITRAGUNA BERKAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP SIMPANG PATAL
KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**DZAKY ALIF AS SYAKUR
NPM 062140632781**

Menyetujui,

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**Dr. Divianto, S.E., M.M
NIP 197602192006041002**

**Mahmud Junianto, S.Psi., M.Si
NIP 199606042022031018**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Koordinator Program Studi
DIV Manajemen Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE
197705212006042001**

**Keti Purnamasari, S.E., M.Si NIP
NIP 19890726201903201**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ilmu tanpa amal adalah sia-sia, dan amal tanpa ilmu adalah kesesatan.”

— *Al-Ghazali*

“Orang bijak adalah dia yang mengutuk dirinya sendiri dan bekerja untuk apa setelah kematian, dan orang bodoh adalah dia yang mengikuti keinginannya sendiri dan melimpahkan aspirasinya kepada Tuhan.”

(HR. Ahmad, Tirmidzi, dan Ibnu Majah)

Saya Persembahkan Untuk:

1. Kedua Orang Tua Tercinta
2. Kakak dan Adikku Tersayang
3. Sahabat-Sahabat Terbaik ku
4. Almamater

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dzaky Alif As Syakur

NPM : 062140632781

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Diploma IV Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran dan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran 7P dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah MitraGuna Berkah Di Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Patal Kota Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak berkepentingan.

Palembang, 17 Juli 2025



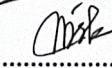
Dzaky Alif As Syakur

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Nama : Dzaky Alif As Syakur
NPM : 062140632781
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran dan Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran 7P dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mitraguna Berkah Di Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Patal Kota Palembang.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1	Andriansyah Bari, S.Ip., M.AB. Ketua Penguji		1 Agustus 2025
2	Purwati, S.E., M.M. Anggota Penguji		1 Agustus 2025
3	Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. Anggota Penguji		1 Agustus 2025
4	Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si. Anggota Penguji		1 Agustus 2025

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja lembaga perbankan syariah. Dalam konteks persaingan perbankan yang semakin ketat, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, seperti strategi pemasaran dan kualitas layanan, menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Strategi Pemasaran 7P dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah produk Mitraguna Berkah pada Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Patal Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 86 responden yang merupakan nasabah aktif. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS* versi 26. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Strategi Pemasaran 7P dan Kualitas Layanan, sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa Strategi Pemasaran 7P dan Kualitas Layanan secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dimensi produk, proses, dan people dari strategi pemasaran serta dimensi reliability dan empati dari kualitas layanan menunjukkan kontribusi paling besar terhadap tingkat kepuasan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kombinasi strategi pemasaran yang efektif dan layanan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen BSI dalam merumuskan strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih terarah serta memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur pemasaran syariah.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran 7P, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah, Mitraguna Berkah.

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the main indicators in evaluating the performance of Islamic banking institutions. In the increasingly competitive banking environment, understanding the factors that influence customer satisfaction—such as marketing strategies and service quality—is crucial. This study aims to examine the influence of the 7P Marketing Strategy and Service Quality on Customer Satisfaction of the Mitraguna Berkah product at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Patal, Palembang City. This research uses a quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 86 active customers. The analysis technique employed is multiple linear regression using SPSS version 26. The independent variables in this study are the 7P Marketing Strategy and Service Quality, while the dependent variable is Customer Satisfaction. The results show that both the 7P Marketing Strategy and Service Quality have a significant influence on Customer Satisfaction, both simultaneously and partially. The product, process, and people dimensions of the marketing strategy, along with the reliability and empathy dimensions of service quality, contributed the most to customer satisfaction. These findings indicate that a combination of effective marketing strategies and high-quality services can enhance customer satisfaction and loyalty. This research provides practical contributions for BSI management in formulating more targeted marketing and service strategies, and theoretical contributions to enrich the literature on Islamic marketing.

Keywords: 7P Marketing Strategy, Service Quality, Customer Satisfaction, Islamic Banking, Mitraguna Berkah.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas rahmat dan kasih-Nya maka Skripsi dengan judul “Pengaruh Strategi Pemasaran 7P dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mitraguna Berkah Di Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Patal Kota Palembang” ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Manajemen, Jurusan Manajemen Bisnis, Program Studi Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran dari berbagai pihak. Semoga hasil penelitian yang telah dilakukan bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Palembang, 17 Juli 2025



Dzaky Alif As Syakur

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan skripsi ini tidaklah mungkin terlaksana dan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. H, Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE. , selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Ketu Purnama Sari, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi D IV Manajemen Bisnis.
4. Bapak Dr. Divianto, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang telah menyediakan waktu untuk memberikan pengarahan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Mahmud Junianto, S.Psi., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini dengan penuh rasa sabar.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
7. Bapak/Ibu Pimpinan Pimpinan dan Staff Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Patal Kota Palembang, yang telah meluangkan waktu membantu kelancaran penelitian
8. Bapak/Ibu Nasabah Mitraguna Berkah Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Patal Kota Palembang, yang membantu penulis melengkapi kebutuhan penulisan Skripsi.
9. Kepada ketiga Orang tua penulis yang tercinta, Yanda Dedi Arie Wahyudi S.T., Papi Rino Noviansyah S.T., dan Bunda Yenni Adillah Wati., yang senantiasa berjuang, mendo'akan, dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Pendidikan perkuliahan ini.
10. Kepada yang terkasih, istri penulis Ega Rava Syadza S.K.M., M.K.M., sosok yang selalu setia mendampingi, menyemangati dan menjadi tempat berlabuh ketika penulis sedang lelah.

11. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan penulis Abizar Markin, Anissa Wahyuni, dan Renada Yustira Minangga selaku sahabat penulis sejak awal masuknya perkuliahan yang selalu membantu penulis saat ada kesulitan selama masa perkuliahan.
12. Serta kepada pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Palembang, 17 Juli 2025



Dzaky Alif As Syakur

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metode Penyelesaian Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Nasabah	9
2.1.2 Strategi Pemasaran 7P	11
2.1.3 Kualitas Layanan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Berfikir.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	21
3.2 Rancangan Penelitian	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	23
3.5.1 Populasi	23
3.5.2 Sampel	24
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.7 Pengujian Instrument	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Realibilitas	26
3.8 Uji Asumsi Klasik	27
3.8.1 Uji Normalitas	27
3.8.1 Uji Multikolinearitas	27
3.8.3 Uji Heterikedastisitas	28
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.10 Uji Hipotesis	29
3.10.1 Uji t (Parsial)	29
3.10.2 Uji f (Simultan)	29
3.11 Analisis Koefisien Determinasi R^2	29
3.12 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Karakteristik Responden	34
4.1.1 Reponden Berdasarkan Umur	34
4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.3 Responden Berdasarkan Status Perkawinan	35
4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
4.3.2 Variabel Kualitas Layanan (X_2)	39
4.3.3 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	40
4.4.2 Uji Realibilitas	43
4.5 Uji Asumsi Klasik	43
4.5.1 Uji Normalitas	43
4.5.2 Uji Multikolinearitas	46
4.5.3 Uji Heteroskedastitas	47
4.6 Uji Hipotesis	47
4.6.1 Uji Simultan (Uji F)	47
4.6.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.6.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.6.3 Uji Parsial (Uji t)	51

4.7.1 Pengaruh Strategi Pemasaran 7P dan Kualitas Layanan	52
Terhadap Kepuasan Nasabah	52
4.7.2 Pengaruh Strategi Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Nasabah	53
4.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	55
BAB V PENUTUP	57
5.1. KESIMPULAN	57
5.2. SARAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	45
Gambar 4. 2	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	23
Tabel 3. 2	31
Tabel 4. 1	34
Tabel 4. 2	35
Tabel 4. 3	35
Tabel 4. 4	36
Tabel 4. 5	37
Tabel 4. 6	38
Tabel 4. 7	39
Tabel 4. 8	40
Tabel 4. 9	41
Tabel 4. 10	42
Tabel 4. 11	43
Tabel 4. 12	44
Tabel 4. 13	46
Tabel 4. 14	47
Tabel 4. 15	48
Tabel 4. 16	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Revisi Ketua Penguji
- Lampiran 11 Lembar Revisi Anggota Penguji I
- Lampiran 12 Lembar Revisi Anggota Penguji II
- Lampiran 13 Lembar Revisi Anggota Penguji III
- Lampiran 14 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 15 Bentuk Kuisisioner
- Lampiran 16 Dokumentasi Penulis Menyebarkan Kuisisioner Pada Responden
- Lampiran 17 Output SPSS Tabel Frekuensi
- Lampiran 18 Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 19 Output SPSS Uji Realibilitas
- Lampiran 20 Output SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 21 Tabel Titik Presentase Distribusi t
- Lampiran 22 Output SPSS Analisis Linier Berganda
- Lampiran 23 Tabel Titik Persentase Distribusi F
- Lampiran 24 Output SPSS Uji F
- Lampiran 25 Output SPSS Hasil Koefisiensi Determinasi R^2
- Lampiran 26 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden

