

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN TABUNGAN BTN HAJI DAN UMROH IB BAGI
NASABAH BANK BTN SYARIAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh derajat sarajana
Program Studi Manajemen**



Eva Yulianti

122301993

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGGUNAKAN TABUNGAN BTN HAJI DAN UMROH iB BAGI
NASABAH BANK BTN SYARIAH YOGYAKARTA

Diajukan oleh

Eva Yulianti

122301993

Yogyakarta, 27 Desember 2024

Telah disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sri Rejeki Ekasasi', written in a cursive style.

(Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.)

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN TABUNGAN BTN HAJI DAN UMROH IB BAGI
NASABAH BANK BTN SYARIAH YOGYAKARTA**

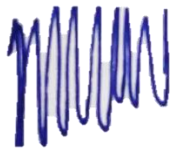
Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 10 Januari 2025

yang terdiri atas:

Ketua



Siti Resmi, Dra., M.M., Ak., CA

Anggota



Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh BTN iB bagi Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta dan diajukan untuk diuji pada tanggal 10 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 27 Desember 2024

yang memberi pernyataan



Eva Yulianti

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:

Siti Resni, Dra., M.M., Ak., CA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB bagi Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan petunjuk selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua, Suami, dan putra putri tercinta, yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan moral serta kasih sayang yang tiada henti.
3. Ibu Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, saran, serta motivasi kepada penulis.
4. Bapak/Ibu Dosen, atas ilmu dan masukan berharga selama proses pembelajaran, proses seminar dan sidang skripsi.
5. Tim Funding KCS Yogyakarta yang selalu menjadi supporter disetiap momen perkuliahan.
6. Rekan-rekan mahasiswa, yang telah memberikan semangat, bantuan, serta kerjasama selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Pemasaran.

,

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh elemen bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB di Bank BTN Syariah Yogyakarta. Elemen bauran pemasaran yang diteliti mencakup produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah menggunakan teknik *purposive sampling*.

Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap keputusan nasabah sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen-elemen bauran pemasaran memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi Bank BTN Syariah untuk meningkatkan strategi pemasaran guna menarik lebih banyak nasabah.

Kata Kunci: Bauran Pemasaran, Keputusan Nasabah, Tabungan BTN Haji dan Umroh, Bank Syariah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PERSETUJUAN.....	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	IV
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRAK	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESISI	11
A. Landasan Teori.....	11
A.1 Perilaku Konsumen	11
A.2 Bauran Pemasaran	12
A.3 Peneletian Terdahulu	23
B. Perumusan Hipotesis.....	30
C. Kerangka Pikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	35
A.1 Definisi Konsep	35
A.2 Definisi Operasional.....	37
B. Metode Penelitian	40
B.1 Jenis Penelitian	40
B.2 Populasi dan Sampel	40

B.3	Variabel Penelitian.....	41
B.4	Teknik Pengumpulan Data	41
B.5	Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV	PEMBAHASAN.....	47
A.	Gambaran Umum Bank BTN Syariah Yogyakarta	47
A.1	Sejarah Bank BTN Syariah	47
B.	Analisis Data.....	52
B.1	Uji Kualitas Instrumen dan Data	52
B.2	Analisis Asumsi Klasik	55
B.3	Analisis Data	57
C.	Pembahasan	63
BAB V	PENUTUP.....	68
A.	Kesimpulan	68
B.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait Bauran Pemasaran dan Keputusan Pembelian	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian	54
Tabel 4.3 Uji Normalitas	55
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.5 Uji Multikolineartias	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.7 Hasil Uji F	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	12
Gambar 2.2 Kerangka pikiran hipotesis pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh BTN iB.....	34