

**PENGARUH *STORE ATMOSHPERE*, KUALITAS  
PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG PALEMBANG**



**Oleh :**

**ANDESTA SUDISTARI**

**NIM : 1656300016**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN  
Raden Fatah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**2020**



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126


Formulir E.4


**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

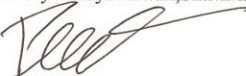
**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**


Judul Skripsi : Andesta Sudistari  
Nim/Program Studi : 1656300016 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang  
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

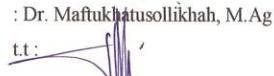
**PANITIA UJIAN SKRIPSI**


Tanggal Pembimbing Utama : Dr. Rinol Sumantri, M.E.I  
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Dian Pertiwi, S.E.I.M.S.I  
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Dr. Peny Cahaya Azwari, SE.MM., M.BA.Ak  
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Fernando Africano, SEI., M.Si  
t.t : 

Tanggal Ketua : Dr. Maftukhatussolikhah, M.Ag  
t.t : 

Tanggal Sekretaris : Mila Gustaharti, S1 Ag., M.Hum  
t.t : 



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi** Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Andesta Sudistari  
Nim/Program Studi : 1656300016 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 2020

Penguji Utama

Dr. Peny Cahaya Azwari,SE.MM.,M.BA.Ak

NIP. 197701312000031002

Penguji Kedua

Fernando Africaño,SEL.,M.Si

NIP.0229048703



Mengetahui  
Wakil Dekan I

Dr. Matruhatussolikhah, M.Ag  
NIP.197509282006042001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Andesta Sudistari  
Tempat dan tanggal lahir : Kotabumi, 16 Mei 1998  
Program studi : S1 Perbankan Syariah  
NIM : 1656300016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

  
Andesta Sudistari  
NIM. 1656300016



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

*Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

---

**PENGESAHAN**

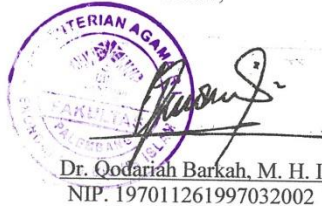
Skripsi berjudul : Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang

Ditulis oleh : Andesta Sudistari

NIM : 1656300016

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 10 Maret 2020  
Dekan,

  
Dr. Qodariah Barkah, M. H. I  
NIP. 197011261997032002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**  
**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

---

**Formulir C2**

**NOTA DINAS**

Kepada Yth.,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap nasabah skripsi berjudul:

Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang

Yang ditulis oleh:

Nama : Andesta Sudistari  
Nim : 1656300016  
Program : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I,

**Dr. Rinol Sumantri, M.E.I**

**NIP. 197502142008011011**

Palembang, Februari 2020

Pembimbing II

**Dian Pertiwi, S.E.I, M.SI**

**NIP.199212022018012004**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PALEMBANG**

Andesta Sudistari

1656300016

UIN Raden Fatah Palembang

2020

Perkembangan dunia bisnis menyebabkan persaingan di dunia perbankan juga meningkat. Perusahaan menyusun strategi pemasaran untuk tetap mengambil perhatian calon nasabah dan mempertahankan nasabah. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan meningkatkan *store atmosphere*, kualitas produk dan juga kualitas layanan untuk mendapatkan loyalitas nasabah. Sehingga tujuan penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh *store atmosphere*, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian metode kuantitatif. Pada penelitian ini pengambilan data menggunakan kuisioner dan menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang yang sudah datang minimal 3 kali ke Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik pengujian dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah mandiri kantor cabang Palembang, dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada bank mandiri syariah kantor cabang Palembang

***Kata kunci : Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah***

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S AL- Insyirah : 6)

“ Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan atau diperbuatnya”

(Ali bin Abi Thalib)

“ Jadilah manusia yang bermanfaat bagi manusia yang lainnya, dan tebarkanlah kebaikan pada siapapun tapi jangan mengharapkan kebaikanmu akan dibalas oleh manusia berharaplah pada Tuhanmu”

(Andesta Sudistari)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Untuk kedua orang tua, untuk Alm. Papa Darwis yang sudah mendidikku dengan sangat baik serta Mama Hariro yang sudah berjuang selama ini memberikan doa serta dukungan dalam segi materil dan moril, menjadi pendengar yang sangat baik untukku.
2. Kakak kandungku satu satunya Adep Sudibri yang selalu memberikan semangatnya setiap hari.
3. Rahmat Santoso yang sudah memberikan energy positif, arahan, dan semangat yang luar biasa setiap harinya. Terimakasih sudah menjadi pendengar yang luar biasa.
4. Dinda Ade Utari dan Bella Julia yang selama ini memberikan motivasi, semangat dan membantu penulis. Terimakasih sudah selalu menemani dari semasa SMA hingga lulus kuliah, semoga selalu bisa menemani.



5. Sahabat Meriangku, Abeng, Fathia, Nida, Bik u, Tewe, Adit, dan Lektum yang sudah membantu penulis merasa bahagia setiap harinya.
6. Sahabatku yang luar biasa Anashya Septiyanti, Anggita Desiana Putri, Arda Jawahir yang selalu memotivasi penulis dari awal perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
7. Sahabat seperjuanganku Ajeng Ayudiah Kinanti, Andika Putra Rezeki, Abdus Salam, Ahmad Farhan, Angga Syaiful, Abieza Al Zaky, dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih telah memberikan semangat.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanyalah kepada Allah SWT, Rabb yang telah menciptakan alam semesta beserta isinya dan semua keindahannya. Sholawat dan salam tak lupa kita kirimkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi wa Sallam beserta para sahabat dan orang-orang yang senantiasa mengikuti dan mengamalkan sunnahnya hingga hari akhir. Sehingga penulis masih diberikan kesehatan, kekuatan, kemampuan, kelancaran dan kesabaran untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang”**.

Adapun tujuan penulisan Skripsi ini sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terimakasih disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. H. M. Sirozi, M.A., Ph. D selaku Rektor  
UIN Raden Fatah Palembang
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I selaku Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden  
Fatah Palembang
3. Ibu Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak.,CA selaku  
Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah UIN  
Raden Fatah Palembang

4. Bapak Dr. Rinol Sumantri, M.E.I selaku Pembimbing I dan Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I selaku Pembimbing II yang dengan begitu sabar memberikan waktu, ilmu, arahan, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
5. Ibu Erdah Litriani, SE., M.Ec. Dev selaku dosen pembimbing akademik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penyusunan Skripsi ini, baik dari materi maupun penyajian mengingat masih banyak kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis harapkan untuk pembelajaran kedepannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, Febuari 2020

Penulis,

Andesta Sudistari

NIM : 1656300016

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN IZIN PENJILIDAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	12

### **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	13
1. Pengertian Pemasaran.....	13
2. Manajemen Pemasaran .....	14

B. Strategi Pemasaran dan Bauran Pemasaran .....	15
1. Pengertian Strategi Pemasaran .....	15
2. Pengertian Bauran Pemasaran .....	16
C. Store Atmosphere .....	18
1. Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	18
2. Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	19
3. <i>Store Atmosphere</i> dalam Pandangan Islam .....	27
D. Kualitas .....	30
1. Pengertian Kualitas .....	30
2. Manajemen Kualitas .....	31
E. Kualitas Produk .....	33
1. Pengertian Kualitas Produk .....	33
2. Indikator Kualitas Produk .....	34
3. Kualitas Produk Dalam Pandangan Islam .....	38
F. Kualitas Layanan .....	39
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	39
2. Indikator Kualitas Layanan .....	40
3. Kualitas Layanan Dalam Pandangan Islam .....	41
G. Loyalitas Nasabah .....	43
1. Pengertian Loyalitas .....	43
2. Keuntungan Konsumen Loyal .....	44
3. Indikator Loyalitas Nasabah .....	46
4. Loyalitas Nasabah Dalam Pandangan Islam .....	46
H. Penelitian Terdahulu .....	47
I. Pengembangan Hipotesis .....	57
1. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Nasabah .....	58

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas	
Nasabah .....	59
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	
Nasabah .....	60
J. Kerangka Pemikiran .....	61
K. Hipotesis .....	62

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	63
B. Rancangan Penelitian .....	63
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel .....	64
1. Populasi .....	64
2. Sampel .....	65
3. Teknik Pengumpulan Sampel.....	65
D. Jenis dan Sumber Data.....	66
1. Data Primer .....	66
2. Data Sekunder .....	66
E. Devinisi Operasional .....	67
1. Variabel Independen .....	67
2. Variabel Dependen.....	67
F. Pengukuran Variabel .....	68
G. Definisi Operasional .....	68
H. Teknik Analisis Data.....	71
1. Studi Kepustakaan.....	71
2. Kuisisioner .....	71
I. Teknik Analisis.....	71
1. Analisis Deskripsi Responden.....	71

2. Uji Instrumen .....	72
a. Uji Validitas .....	72
b. Uji Realibilitas .....	72
3. Uji Asumsi Klasik .....	73
a. Uji Normalitas .....	73
b. Uji liniearitas .....	73
4. Analisi Regresi Berganda.....	74
5. Uji Hipotesis.....	74
a. Uji t (Parsial).....	74
6. Koefisien Detremniasi.....	75

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Deskripsi Umum Sejarah Bank Mandiri Syariah.....	77
1. Sejarah Bank Mandiri .....	77
2. Visi dan Misi .....	79
B. Teknik Analisis .....	80
1. Analisis Profil Responden.....	80
a. Jenis Kelamin Responden .....	80
b. Usia Responden.....	81
c. Pekerjaan Responden .....	82
2. Uji Instrumen .....	83
a. Uji Validitas .....	83
b. Uji Reliabilitas .....	91
3. Uji Asumsi Klasik.....	93
a. Uji Normalitas.....	93
b. Uji liniearitas.....	95
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	97

5. Uji Hipotesis .....	99
a. Uji t (Parsial).....	99
6. Koefisien Determinasi .....	101
C. Pembahasan.....	104

## **BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN**

A. KESIMPULAN.....	105
B. SARAN .....	106
C. KETERBATASAN .....	107

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
-----------------------------	------------



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank Umum Syariah Terbaik di Indonesia Berdasarkan Tingkat Kualitas Pelayanan Perbankan .....	5
Tabel 1.2 Research Gap .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 3.1 Kategori dalam Skala Likert .....	68
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	69
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	82
Tabel 4.4 Rangkuman Tes Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i> .....	83
Tabel 4.5 Rangkuman Tes Uji Validitas Kualitas Produk .....	86
Tabel 4.6 Rangkuman Tes Uji Validitas Kualitas Layanan .....	88
Tabel 4.7 Rangkuman Tes Uji Validitas Loyalitas Nasabah .....	89
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Store Atmosphere</i> .....	91
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	92
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah .....	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	94
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas <i>Store Atmosphere</i> .....	95
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Kualitas Produk .....	96
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas Kualitas Layanan .....	96
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	98
Tabel 4.20 Hasil Uji T (Parsial) .....	99
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	62
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	111
Lampiran 2 Data Hasil Kuisisioner.....	116
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	117

