

**ANALISIS PENERAPAN *INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION*
PADA KEPUASAN NASABAH PT. BANK SUMUT KANTOR
CABANG PEMBANTU SYARIAH KARYA**

SKRIPSI

Oleh:

**SUSPITA SARI
NIM. 0503181075**



SUMATERA UTARA MEDAN

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**ANALISIS PENERAPAN *INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION*
PADA KEPUASAN NASABAH PT. BANK SUMUT KANTOR
CABANG PEMBANTU SYARIAH KARYA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh:

**SUSPITA SARI
NIM. 0503181075**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suspita Sari
NIM : 0503181075
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 05 September 2000
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Jl. Datuk Kabu Pasar III Gg. Bersama No. 5

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan *Integrated Marketing Communication* Pada Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya**” adalah asli hasil karya saya sendiri, kecuali hasil kutipan-kutipan didalamnya telah disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat, saya bersedia menerima konsekuensinya apabila pernyataan ini tidak benar.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
Medan, 27 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan



Suspita Sari

NIM. 0503181075

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

ANALISIS PENERAPAN *INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION* PADA KEPUASAN NASABAH PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH KARYA

Oleh:

Suspita Sari
NIM. 0503181075

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah

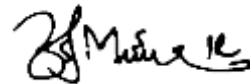
Medan, 27 Juli 2022

Pembimbing I



Annio Indah Lestari Nasution, M.Si.
NIDN. 2009037401

Pembimbing II



Mawaddah Irham, M.E.I
NIDN. 2014048601

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701
Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION PADA KEPUASAN NASABAH PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG SYARIAH KARYA**” an. Suspita Sari, NIM. 0503181075 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 09 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 09 Agustus 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah UINSU

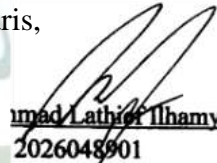
Ketua,



Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

Sekretaris,



Muhammad Lathief Ilhamy
2026048901

Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

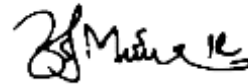
Anggota:

Pembimbing I



Annio Indah Lestari Nasution, M.Si.
NIDN. 2009037401

Pembimbing II



Mawaddah Irham, M.E.I
NIDN. 2014048601

Penguji I



Nurbaiti, M. Kom
NIDN. 0108087908

Nurbaiti, M. Kom
NIDN. 0108087908

Penguji II



Nurul Inayah, M.E
NIDN. 0103129201

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Muhammad Ya
2023047602
Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Suspita Sari (2022), NIM : 0503181075, Skripsi Berjudul : “Analisis Penerapan *Integrated Marketing Communication* Pada Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya” Dibimbing oleh Pembimbing I Ibu Annio Indah Lestari Nasution, M.Si dan Pembimbing II Ibu Mawaddah Irham, M.E.I

Integrated Marketing Communication adalah sebuah konsep komunikasi pemasaran yang mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai saluran komunikasi untuk mengirim pesan yang jelas dan konsisten, untuk meyakinkan berkenaan dengan perusahaan dan produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *Integrated Marketing Communication* Bank Sumut KCPSy Karya dan kepuasan nasabah terkait penerapan yang telah dilaksanakan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, pelaksanaan penerapan *Integrated Marketing Communication* sudah diterapkan dalam berbagai proses oleh Bank Sumut KCPSy Karya melalui beberapa aspek, yaitu *Adversiting, Public Relation, Direct Marketing, Sales Promotion, Personal Selling, Event*. *Kedua*, kepuasan nasabah terkait penerapan *Integrated Marketing Communication* pada Bank Sumut KCPSy Karya dinilai yaitu cukup puas terhadap penerapan *Integrated Marketing Communication* yang diterapkan oleh pihak Bank Sumut KCPSy Karya.

Kata kunci : *Integrated Marketing Communication, Kepuasan Nasabah*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat serta karunia-Nya berupa kesehatan, arahan, pengetahuan dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**ANALISIS PENERAPAN INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION PADA KEPUASAN NASABAH PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH KARYA**” Sholawat dan salam selalu disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengarahkan kita dari zaman kegelapan kepada zaman terang benderang, yakni addinul Islam wal iman.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingga dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Terutama penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua penulis, Bapak **Ait** dan Ibu **Sri Anggraini Hasibuan** yang selalu memberikan seluruh cinta, kasih sayang, usaha, dukungan, serta doa-doa yang tidak pernah putus kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Bapak **Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, M.A.** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Kepada Bapak **Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Kepada Ibu **Dr. Tuti Anggraini, MA** selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

4. Kepada Bapak **Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I** selaku sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Kepada Bapak **Dr. Sugianto, MM** sebagai Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan juga masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Ibu **Annio Indah Lestari Nasution, M.Si**, selaku Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing, meluangkan waktu, serta memberi arahnya.
7. Kepada Ibu **Mawaddah Irham, M.E.I**, selaku Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing, meluangkan waktu, serta selalu memberi arahnya.
8. Kepada Bapak **Muhammad Rozi Pahlawan Account Officer** Bank Sumut KCPSy Karya yang telah meluangkan waktu, informasi mengenai penelitian saya, serta arahan seluruh karyawan Bank Sumut KCPSy Karya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat seperjuangan saya **Sarah Zalfiana Zein, Rini Muthi'ah, Dinda Kartika, Rahma Nur Azizah Pohan, Arya Neta Adinda Jambak, Nurbaiti Rizki Kabeakan, Salwa Khairussyifa** yang selalu memberi dukungan, arahan, semangat yang tulus yang tidak pernah berhenti agar sama-sama mencapai tujuan mendapat gelar SE.
10. Kepada sahabat seperjuangan saya dari **KKN 122 Dwi Yanti Sahrana, Dwi Gusvita Anggraini, Eka Fatma Rahmahdani** yang selalu memberi dukungan, nasihat, arahan dan semangat yang tulus dan tiada henti agar sama-sama berhasil mencapai tujuan mendapat gelar SE.
11. Kepada teman sekelas **PS 8G, PANGLIMA, PRETTY GIRL** dan teman-teman **PERTIWI SQUAD** yang selalu mendukung dan memberi semangat.
12. Kepada Kakak senior yang telah membantu dan memberi arahan yang baik dan tulus dalam upaya penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada seluruh rekan-rekan yang tidak mampu saya sebutkan, dan saya ucapkan terima kasih karena telah membantu dalam perjalanan penyelesaian skripsi saya.

Atas kebaikan dan Rahmat yang telah diberikan oleh Allah SWT dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini kepada penulis, maka penulis sangat bersyukur. Akhir kata penulis menyadari masih terdapat kekurangan sehingga penulis berharap mendapat kritik dan juga saran yang dapat membangun dan penulis berharap pada hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

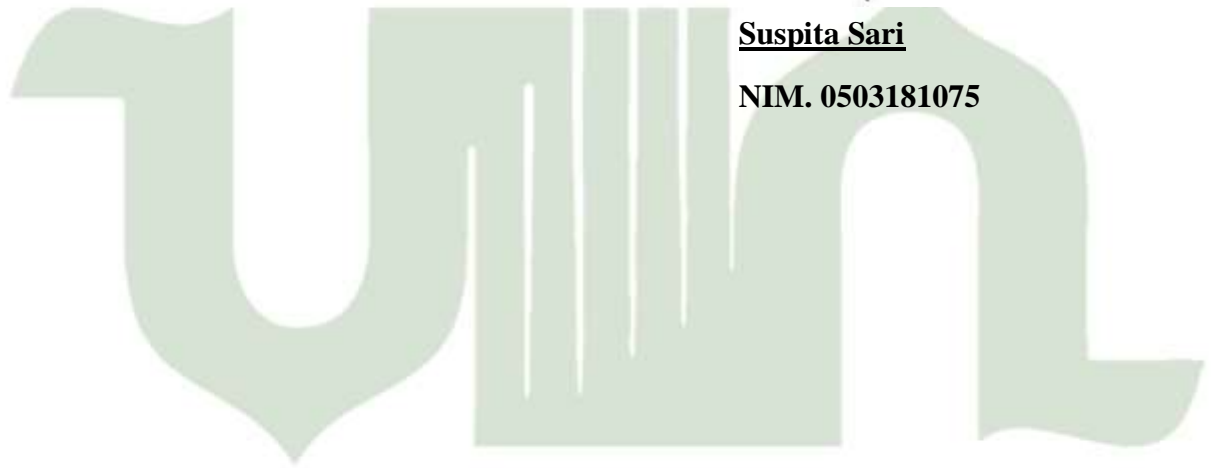


Medan, 27 Juli 2022

Penulis,

Suspita Sari

NIM. 0503181075



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Masalah.....	8
D. Manfaat Masalah.....	9
BAB II KAJIAN TEORITIS	10
A. Pengertian Analisis Menurut Para Ahli	10
B. Implementasi (Penerapan).....	11
C. Marketing Skill	12
D. Integrated Marketing Communication	13
1. Pengertian <i>Integrated Marketing Communication</i>	13
2. Konsep Dasar Pengembangan (IMC).....	14
3. Mengimplementasikan <i>Integrated Marketing Communication</i>	19
4. Pemasaran Dari Kajian Ekonomi Islam	21
E. Kepuasan.....	23
1. Pengertian Kepuasan	23
2. Indikator Kepuasan	26
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	27
4. Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam.....	29
F. Penelitian Terdahulu	31
G. Alur Penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan Penelitian	39
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	40
C. Subjek Dan Objek Penelitian	40
D. Jenis Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data	43
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Temuan Penelitian	45
1. Gambaran Umum Perusahaan	45
a. Sejarah PT. Bank Sumut	45
b. Sejarah PT. Bank Sumut KCPSy Karya.....	48
c. Visi dan Misi	49
d. Logo PT. Bank Sumut Syariah.....	50
e. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut KCPSy Karya	50
f. Produk PT. Bank Sumut KCPSy Karya	52
g. Hasil Wawancara.....	57
B. Pembahasan	61
1. Penerapan <i>Integrated Marketing Communication</i> Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya	61
2. Kepuasan Nasabah Terkait Penerapan <i>Integrated Marketing Communication</i> PT. Bank Sumut KCPSy Karya	67
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

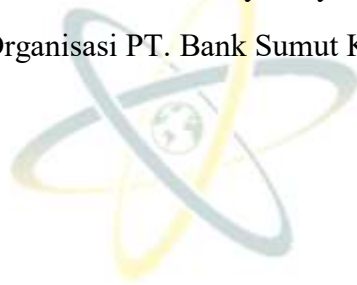
Tabel	Hal
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1. Waktu Penelitian.....	40



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1.1. Market Share Perbankan Syariah Juni 2020.....	5
Gambar 1.2. Market Share Perbankan Syariah September 2021.....	6
Gambar 2.1. Skema Alur Penelitian.....	37
Gambar 4.1. Logo PT. Bank Sumut KCPSy Karya.....	50
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut KCPSy Karya.....	51



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN