

Pengaruh *Experiential Marketing*, *Service Quality* dan *Reference Group* Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Sumut Syariah Kcp Multatuli.

SKRIPSI

Disusun oleh :

M RIDHO EFFENDY

NIM : 0503182210

PROGRAM STUDI

PERBANKAN SYARIAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

Pengaruh *Experiential Marketing*, *Service Quality* dan *Reference Group* Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Sumut Syariah Kcp Multatuli.

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Disusun oleh :

M RIDHO EFFENDY

NIM : 0503182210



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M Ridho Effendy
Nim : 0503182210
Tempat/tgl lahir : Medan, 05 Agustus 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Baru Gg.Nasikin Kec.Medan Tembung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING, SERVICE QUALITY DAN REFERENCE GROUP BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP MULTATULI”** benar karya asli saya, kecuali kutipan kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat ini saya buat dengan sesungguhnya.

Pemohon

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

M Ridho Effendy

0503182210

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**Pengaruh *Experiential Marketing*, *Service Quality* dan *Reference Group*
Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Moderasi
Pada Bank Sumut Syariah Kcp Multatuli**

Oleh :

M Ridho Effendy

NIM : 0503182210

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 22 September 2022

Pembimbing I



Dr. Zuhri M. Nawawi M.A

NIDN.2018087601

Pembimbing II



Nuri Aslami M. Si

NIDN.2019029303

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggraini, M.A

NIDN. 2031057701

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING, SERVICE QUALITY DAN REFERENCE GROUP TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP MULTATULI**” M Ridho Effendy NIM.0503182210 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 26 Oktober 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 26 Oktober 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah UINSU

Ketua,



Dr. Tuti Anggraini. MA
NIDN. 2031057701

Pembimbing I



Dr. Zuhrinal M. Nawawi M.A
NIDN.2018087601

Penguji I

Sekretaris,



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

Anggota:

Pembimbing II



Nuri Aslami M.Si
NIDN.2019029303

Penguji II



Siti Kadariah S.HI.M.E
NIDN.0119069302

UNIVERSITAS ISLAM NE

SUMATERA UTARA MEDAN



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

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Muhammad Yafiz. M.Ag
NIDN. 2034047602

ABSTRAK

M Ridho Effendy (2022), NIM : 0503182210 Judul : “Pengaruh *Experiential Marketing*, *Service Quality* dan *Reference Group* Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Sumut Syariah Kcp Multatuli” dibawah bimbingan I Bapak Dr. Zuhri M. Nawawi M.A dan Pembimbing II Ibu Nuri Aslami, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *experiential marketing*, *service quality* dan *reference group* terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Dan untuk menguji apakah loyalitas mampu memoderasi variabel *experiential marketing*, *service quality* dan *reference group* terhadap kepuasan nasabah pada bank sumut syariah kcp multatuli. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan skala likert. Subjek penelitian ini adalah nasabah dari Bank Sumut Syariah Kcp Multatuli yang berjumlah 100 sampel, teknik analisis data melalui program IBM SPSS statistic 15.

Hasil penelitian menunjukkan pertama, variabel *experiential marketing* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. nilai signifikansi variabel (X1) experiential marketing sebesar 0,000 ($<0,05$). Kedua, variabel *service quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. nilai signifikansi variabel (X2) service quality sebesar 0,019 ($<0,05$). Ketiga variabel *reference group* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. nilai signifikansi variabel (X3) reference group sebesar 0,956 ($>0,05$). Keempat variabel loyalitas nasabah tidak mampu memoderasi pengaruh variabel *experiential marketing* terhadap kepuasan nasabah, Nilai signifikansi variabel interaksi antara *experiential marketing* dengan loyalitas sebesar 0,946 ($>0,05$). Kelima variabel loyalitas nasabah tidak mampu memoderasi pengaruh variabel *service quality* terhadap kepuasan nasabah, Nilai signifikansi variabel interaksi antara *service quality* dengan loyalitas sebesar 0,276 ($>0,05$). Keenam variabel loyalitas nasabah tidak mampu memoderasi pengaruh variabel *reference group* terhadap kepuasan nasabah, Nilai signifikansi variabel interaksi antara *reference group* dengan loyalitas sebesar 0,941 ($>0,05$). Ketujuh secara simultan *experiential marketing* (X1), *service quality* (X2), *reference group* (X3) dan Loyalitas (Z) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel Y, dan nilai Sig $< 0,05$ maka $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : *Experiential Marketing*, *Service Quality*, *Reference group*, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, rasa syukur yang tak terhingga bagi yang Maha tak terbatas Allah SWT, penguasa alam yang senantiasa melimpahkan segala bentuk nikmat yang tak terbandung sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir (skripsi) atas izin-Nya. Rangkaian shalawat juga penulis haturkan kepada kekasih Allah SWT, yakni Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul, “Pengaruh *Experiential Marketing*, *Service Quality* dan *Reference Group* Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Sumut Syariah Kcp Multatuli” ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Dalam menyusun tugas akhir ini, tentu tidak terlepas dari beberapa pihak yang senantiasa membantu dalam segala hal. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah meluangkan waktunya memberikan bantuan dan bimbingan, yaitu :

1. Kedua orang tua saya tercinta yang saya cintai. Ayahanda **Syamsul Effendy** dan Ibunda **Erni Mutia** yang selalu memberikan kekuatan lahir dan batin kepada penulis tidak ada berhentinya mendoakan dan memotivasi penulis, serta doa restu yang diberikan takkan terhenti kepada penulis sepanjang hayat.
2. Bapak **Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA** yang merupakan Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak **Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag** yang merupakan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

4. Bapak **Dr. Fauzi Arif Lubis, M.A.**, yang merupakan Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Ibu **Dr. Marliyah, M.A.**, yang merupakan Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Bapak **Dr. Mustapa Khamal Rokan, M.H.**, yang merupakan Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Ibu **Dr. Tuti Angraini M.A** yang merupakan Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, serta Bapak **Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I** selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Ibu **Nurbaiti, M.Kom** yang merupakan pembimbing Akademik penulis.
9. Bapak **Dr. Zuhrinal M. Nawawi M.A** yang merupakan pembimbing I dan Ibu **Nuri Aslami, M,Si** selaku pembimbing II, yang telah membimbing penulis dengan kemurahan dan kesabaran hati.
10. Untuk adik saya **Aura Jannah** terima kasih telah membantu dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk seluruh teman teman kelas PS G stambuk 2018 yang telah membantu saya dan selalu memotivasi penulis.
12. Untuk teman teman saya di organisasi KSEI IQEB yang telah membantu saya dan memotivasi saya untuk penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada pimpinan cabang Bank Sumut Syariah Kcp Multatuli beserta para staf dari Bank Sumut Syariah Kcp Multatuli, terima

kasih telah mengizinkan, membantu dan selalu memberikan waktu untuk kebutuhan penelitian saya.

14. Kepada semua rekan rekan saya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih sebanyak banyaknya saya ucapkan dan terima kasih sudah menemani saya untuk menyelesaikan Strata 1 saya.

Semoga semua bantuan, bimbingan, arahan serta doa yang ddiberikan kepada penulis dapat dinilai ibadah dan mendapat Ridho oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Dan semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua oleh pihak yang membutuuuhkan.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan 29 September 2022

Penulis

M Ridho Effendy

0503182210

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

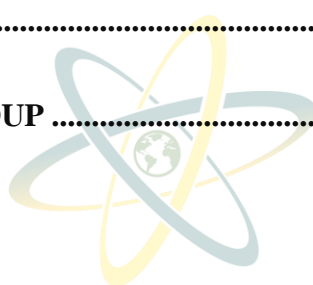
DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Teoritis	10
1. Kepuasan Nasabah	10
2. <i>Experiential Marketing</i>	12
3. <i>Service Quality</i>	14

4. <i>Reference Group</i>	15
5. Loyalitas	17
B. Kajian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
1. Lokasi Penelitian.....	28
2. Waktu Penelitian.....	29
C. Jenis Dan Sumber Data	29
D. Populasi Dan Sampel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Defenisi Operasional Variabel	33
G. Teknik Analisis Data	36
1. Uji Kualitas Data	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Realibilitas Data	37
2. Uji Asumsi Klasik	37
a. Uji Normalitas	37
b. Uji Multikolinearitas	38
c. Uji Heteroskedastisitas	38
3. Uji Statistik.....	39
a. Uji Koefisien Determinasi.....	39
b. Uji Ttest (Parsial)	39
c. Uji Ftest (Simultan).....	40
4. Uji Analisis Jalur	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42

A. Gambaran Umum	42
B. Hasil Penelitian/Temuan	44
1. Usia.....	44
2. Lama Bergabung	45
3. Hasil Kuesioner/angket	46
C. Uji Kualitas Data	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reabilitas Data	56
D. Uji Asumsi Klasik	57
1. Uji Normalisasi.....	57
2. Uji Multikolinearitas	58
3. Uji Heteroskedastisitas	59
E. Uji Hipotesis.....	61
1. Uji Koefisien Determinasi.....	61
2. Uji Ttest (Parsial)	62
3. Uji Ftest (Simultan).....	65
4. Analisis Jalur	67
F. Pembahasan / Interpretasi.....	73
1. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan.....	73
2. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan	74
3. Pengaruh <i>Reference Group</i> Terhadap Kepuasan.....	76
4. Variabel Loyalitas Memoderasi	
Variabel <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan	77
5. Variabel Loyalitas Memoderasi	
Variabel <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan.....	77
6. Variabel Loyalitas Memoderasi	
Variabel <i>Reference Group</i> Terhadap Kepuasan	78
7. <i>Experiential Marketing, Service Quality,</i>	
<i>Reference Group</i> dan loyalitas berpengaruh	
secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah	79

BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Instrumen Angket Skala Likert.....	34
Tabel 3.3 Variabel Operasional.....	35
Tabel 4.1 <i>Experiential Marketing</i>	46
Tabel 4.2 <i>Service Quality</i>	47
Tabel 4.3 <i>Reference Group</i>	48
Tabel 4.4 Kepuasan.....	49
Tabel 4.5 Loyalitas.....	50
Tabel 4.6 Uji Validitas <i>Experiential Marketing</i>	51
Tabel 4.7 Uji Validitas <i>Service Quality</i>	52
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Reference Group</i>	53
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	54
Tabel 4.10 Uji Validitas Loyalitas.....	55
Tabel 4.11 Uji Reabilitas <i>Experiential Marketing</i>	56
Tabel 4.12 Uji Reabilitas <i>Service Quality</i>	57
Tabel 4.13 Uji Reabilitas <i>Reference Group</i>	57
Tabel 4.14 Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah.....	57
Tabel 4.15 Uji Reabilitas Loyalitas.....	57
Tabel 4.16 Uji Normalitas Uji Statistik <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59

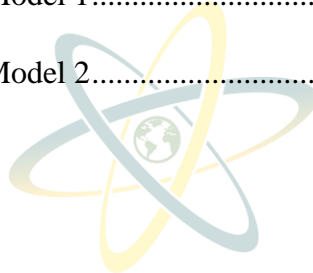
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	61
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2 Setelah Adanya Moderasi....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji Ttest (Secara Parsial)	63
Tabel 4.22 Hasil Uji Ttest (Secara Parsial) Setelah adanya Moderasi.....	64
Tabel 4.23 Hasil Uji Ftest (Secara Simultan).....	65
Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Jalur	66
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	67
Tabel 4.26 Hasil Uji Analisis Jalur Setelah Moderasi	68
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2 Setelah Adanya Moderasi.....	69



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan.....	46
Gambar 4.2 Usia Responden.....	47
Gambar 4.3 Lama Bergabung	47
Gambar 4.4 Diagram Jalur Model 1.....	67
Gambar 4.5 Diagram Jalur Model 2.....	70



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	xv
Lampiran 2	xxii
Lampiran 3	xxx
Lampiran 4	xxxii
Lampiran 5	xxxv



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN