

**PENGARUH *INTEGRATED MARKETING COMMUNICATIONS*
(IMC) DAN *BRAND TRUST* TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN
MULTIGUNA DI BANK SUMSEL BABEL CAPEM SYARIAH
SUNGAILIAT**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

TERI HELPIA

1931130

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173

E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / idsfse@iainsasbabel.ac.id

Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 775 /FS /PP.00.9.3/07/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Teri Helpia
NIM : 1931130
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Intergrated Marketing Communications* (IMC) dan *Brand Trust* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Pembiayaan Multiguna di Bank Sumsel Capem Syariah Sungailiat

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiwaan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 05 Mei 2023
Dekan

Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Teri Helpia
NIM : 1931130
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh *Integrated Marketing Communications* (IMC) dan *Brand Trust* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Multiguna di Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sungailiat" ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan atau kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, 30 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Teri Helpia

1931130



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Raya Pitaling, KM. 13 Desa Pitaling, Kecamatan Mendu Besar, Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung, 33173
Email: iaib@iaibabel.ac.id website: www.iaibabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal Skripsi
Saudari Teri Helpia

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Di Bangka,

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

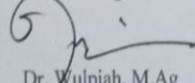
Nama : Teri Helpia
NIM : 1931130
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Integrated Marketing Communications* (IMC) dan *Brand Trust* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Capem Syariah

telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam dalam waktu dekat skripsi ini dapat di munaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

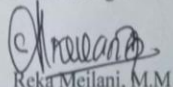
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I


Dr. Wulpiah, M.Ag
NIP. 19740624200604002

Bangka, 30 Januari 2023

Pembimbing II


Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Raya Petaling, KM. 13 Desa Petaling Kecamatan Mendau Barat Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung, 33173
Email: iaei@sainsababel.ac.id website: www.iainababel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal Skripsi
Saudari Teri Helpia

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Di Bangka,

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan beberapa konsultasi dan mencermati, hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Teri Helpia
NIM : 1931130
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Integrated Marketing Communications* (IMC) dan *Brand Trust* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Multiguna di Bank Sumsel Babel Capem Syariah

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

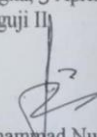
Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Penguji I


Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP.198208042009121006

Bangka, 3 April 2023
Penguji II


Muhammad Nurdin, M.S.I
NIP.1988122320201210111



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 33 In.40/B11/FS/PP.00.9/05/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh *Integrated Marketing Communications* (IMC) dan *Brand Trust* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Pembiayaan Multiguna di Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sungailiat.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Teri Helpia
N I M : 1931130
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101
3. Penguji I,
Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 198208042009121006
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Muhamad Nurdin, M.S.I
NIP. 198812232020121011



{ [Signature of Dekan] }

{ [Signature of Ketua Program Studi] }

{ [Signature of Penguji I] }

{ [Signature of Penguji II/ Ketua Sidang] }

telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, 29 Maret 2023, dengan nilai A (89,63) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTO

“Menuntut ilmu adalah takwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah,
mengulang-ngulang ilmu adalah dzikir, mencari ilmu adalah jihad”

(Abu Hamid Al-Ghazali)

“Ilmu bak buruan dan catatan adalah pengikatnya, iklatlah buruanmu
dengan tali yang kuat, sungguh bodoh jika kau berhasil memburu rusa,
namun kau biarkan ia terlepas ditengah makhluk lain”

(HR. Imam Syafi'i)

“Terus belajar, berusaha dan bangkit ketika kita jatuh bahkan ingin
menyerah, karena orang yang berhasil bukan dia yang langsung menuju
keatas tapi dia yang bisa melewati krikil-krikil yang tajam akan tetapi dia
masih tetap berdiri diatas kakinya sendiri”

“Satu langkah kamu mundur, ribuan orang yang akan maju melangkah
ke depan, salah langkah kamu, satu langkah juga orang mengejar, maka
tetaplah melangkah kedepan secara perlahan-lahan tapi pasti”

(Teri Helpia)

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Bismilahirrohmannirrahim...*

Alhamdulillahirabbil'alamin Wa Syukurillah, puji syukur atas kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* dan atas dukungan serta do'a dari orang-orang tercinta dari awal berproses hingga pada hari ini mencapai titik keberhasilan yang luar biasa. Tidak ada rasa yang pantas diutarakan selain rasa syukur karena atas izin-Nya hingga detik ini, saya masih diberikan nikmat yang begitu luar biasa yaitu nikmat kesehatan dan nikmat kesempatan sehingga sampai detik ini, sampai hari ini saya diberi kesempatan yang luar biasa untuk menuntut ilmu dan berproses sampai terselesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

“Kepada Ibuk dan Bapak tercinta, kakak perempuanku, kakak laki-laki-lakiku dan kedua adik laki-lakiku tersayang sebagai tanda hormat, tanda bakti dan tanda terima kasih yang tiada henti, dan yang tidak ada henti-hentinya selalu mendoa'akan yang terbaik, dan selalu menjadi motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala suport dan dukungan yang telah diberikan untuk saya sampai tanpa henti”

“Kepada Bapak Alwan Sobari, M.S.I selaku Dosen Penasehat Akademik saya ucapkan ribuan terima kasih atas bimbingan, dorongan dan suport yang diberikan dalam proses membimbing saya sebagai mahasiswi bimbingan bapak”

“Kepada Ibu Dr. Wulpiah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Reka Meilani, M.M selaku Dosen Pembimbing II saya ucapkan ribuan terima kasih karena telah banyak memberikan pelajaran yang luar biasa selama bimbingan skripsi ini, terima kasih atas dukungan, suport dan masukan serta saran yang diberikan selama membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini”

“Untuk organisasiku (DEMA SAS BABEL, DEMA FSEI, HIMA PS dan PMII IAIN SAS BABEL) serta almamter kampus tercinta, menjadi tempat saksi menimba ilmu, menempa diri, mengajari banyak arti pentingnya relasi serta mengajari bagaimana harus beradaptasi dalam memahami berbagai pasang pemikiran”.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**PENGARUH *INTEGRATED MARKETING COMMUNICATIONS* (IMC)
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PADA PRODUK PEMBIAYAAN MULTIGUNA DI BANK SUMSEL
BABEL CAPEM SYARIAH SUNGAILIAT**

Teri Helpia
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri
Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Integrated Marketing Communications (IMC) dan *brand trust* dilakukan untuk upaya dalam meningkatkan daya saing bank syariah dengan memasarkan produk-produk yang ada di Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sungailiat. Sehingga penerapan lima indikator IMC yaitu periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, penjualan pribadi dan pemasaran langsung belum dilakukan secara komprehensif, karena yang diterapkan oleh Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sungailiat hanya tiga indikator yaitu promosi penjualan, hubungan masyarakat dan pemasaran langsung. Penerapan *brand trust* menunjukkan salah satu upaya dalam membangun kepercayaan nasabah, sehingga hal ini akan berdampak pada kesetiaan dan perilaku nasabah. Penelitian ini dilakukan guna menguji apakah *Integrated Marketing Communications* (IMC) dan *brand trust* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada produk pembiayaan multiguna di Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sungailiat.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 87 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji parsial) menunjukkan variabel *Integrated Marketing Communications* (IMC) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah pada produk pembiayaan multiguna di Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sungailiat, dengan nilai $t_{hitung} 3,970 > t_{tabel} 1,29159$ atau nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,1$. Sedangkan variabel *brand trust* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah pada produk pembiayaan multiguna di Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sungailiat, dengan nilai $t_{hitung} 2,844 > t_{tabel} 1,29159$ atau nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,1$. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) adalah 0,399. Nilai ini dapat didefinisikan bahwa pengaruh dari variabel independen *Integrated Marketing Communications* (IMC) dan *brand trust* yaitu 39,9%, sedangkan sisanya sebesar 60,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : *Integrated Marketing Communications* (IMC), *Brand Trust* dan Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan tepat waktu. Shalawat beserta salam kami hanturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, nabi yang telah membawa syariat islam yang abadi untuk melepaskan manusia dari cengkraman api neraka.

Skripsi ini merupakan wujud karya terakhir saya sebagai mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Tiada kebahagiaan yang terkira kecuali akhir dari sebuah proses dan perjuangan adalah buah hasil yang manis. Penulisan tugas akhir ini tidak mungkin dapat penulis selesaikan sendiri, pasti ada banyak sekali bantuan dari pihak lain selain diri sendiri. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan M.S.I, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum.,selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam;
3. Ibu Reka Meilani, M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
4. Ibu Dr. Wulpiah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Reka Meilani, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini terselesaikan;
5. Bapak Alwan Sobari, M.S.I., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah mengarahkan, membimbing penulis selama menempuh pendidikan, meluangkan waktu, dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
6. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
7. Seluruh Staff serta Pegawai Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah membantu memperlancar pengurusan berkas-berkas perkuliahan sampai dengan tahap penyelesaian skripsi;
8. Seluruh Staff, Pegawai dan Pimpinan Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sungailiat yang telah bersedia membantu memberikan data serta informasi dalam skripsi ini serta seluruh nasabah Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sungailiat yang telah membantu mengisi kuesioner;
9. Ibu dan Bapak tercinta, Ibu Turijah dan Bapak Muher beserta 4 saudara tersayang, selaku keluarga besar dari penulis yang telah menjadi sumber semangat paling utama penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Mereka yang rela berkorban dan memberikan dukungan moril maupun material dan kasih sayang yang tak pernah putus;
10. Organisasi tercinta, HIMA PS, DEMA FSEI, DEMA SAS BABEL dan PMII IAIN SAS BABEL yang telah menejadi tempat penulis mengembangkan dan memperkaya potensi selama menjadi mahasiswa;

11. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah 6A angkatan 2019 yang telah kebersamai penulis dalam belajar memperdalam ilmu pengetahuan sampai terselesaikannyaskripsi ini;
12. Terima kasih kepada pemilik NRP.01060847 yang sampai saat ini masih bersama saya memberikan *suport system* terbaik setelah kedua orang tua dan keluarga saya, dan terima kasih telah menjadi bagian dari proses perjalanan tugas akhir saya hingga sekarang ini.
13. Kepada nona pemilik NIM.1831172terima kasih telah memberikan suport yang sangat baik, dan terima kasih karena telah mau untuk direpotkan dalam penulisan skripsi ini sehingga berjalan dengan lancar dan nona dengan pemilik inisial K.M terima kasih telah menemani dari awal mulai saya berproses hingga terselesaikan skripsi ini:
14. Semua pihak yang turut berjasa hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak disebutkan satu persatu.

Disamping itu penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bangka, 03 April 2023
Penulis,



Teri Helpia
1931130

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel.....	9
B. Hubungan Antar Variabel	12
C. Kerangka Pikir Penelitian	13
D. Landasan Teoritis	14
1. <i>Integrated Marketing Communications (IMC)</i>	14
a. Pengertian <i>Integrated Marketing Communications</i> (IMC)	14
b. Indikator <i>Integrated Marketing Communications</i> (IMC)	15
c. Pelaksanaan <i>Integrated Marketing Communications</i> (IMC)	17
2. Komunikasi	18
a. Pengertian Komunikasi	18
b. Fungsi Komunikasi	19
c. Unsur-unsur Komunikasi	20
d. Faktor-faktor Komunikasi.....	21
3. Pemasaran	22
a. Pengertian Pemasaran	22
b. Konsep-Konsep Pemasaran.....	23
c. Bauran Pemasaran.....	25
4. <i>BrandTrust</i>	27
a. Pengertian <i>Brand Trust</i>	27

b. Indikator <i>Brand Trust</i>	27
5. Kepuasan Nasabah	28
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	28
b. IndikatorKepuasan Nasabah	29
6. Pembiayaan Multiguna	30
a. Pengertian Pembiayaan	30
b. Pengertian Pembiayaan Multiguna	31
E. Hipotesis.....	32
BAB III. METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Data dan Jenis Data	35
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	36
D. Definisi Operasional Variabel	37
E. Desain dan Model Penelitian	40
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	41
G. Teknik Pengumpulan Data	42
H. Validitas dan Reliabilitas	43
I. Analisis Data	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil penelitian.....	52
1. Deskriptif Responden.....	52
2. Analisis Statistik Deskriptif	55
3. Uji Validitas	56
4. Uji Reliabilitas	58
5. Uji Asumsi Klasik.....	59
a. Uji Normalitas.....	59
b. Uji Autokorelasi.....	60
c. Uji Multikolinearitas	61
d. Uji Heteroskedastisitas.....	61
6. Uji Regresi Linear Berganda.....	62
7. Uji Hipotesis.....	64
a. Uji Parsial (Uji T)	64
b. Uji Simultan (Uji F)	66
c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	67
B. Pembahasan.....	68
1. Pengaruh <i>Integrated Marketing Communications</i> (IMC) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Multiguna di Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sugailiat	68
2. Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Multiguna di Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sugailiat.....	70

3. Pengaruh <i>Integrated Marketing Communications</i> (IMC) dan <i>Brand Trust</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Multiguna di Bank Sumsel Babel Capem Syariah Sugailiat.....	72
BAB V. PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Multiguna Per Desember Tahun 2019-2021	4
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu	9
Tabel III.1	: Penilaian Kualitas Variabel.....	42
Tabel IV.1	: Jenis Kelamin Responden	52
Tabel IV.2	: Usia Responden	53
Tabel IV.3	: Pendidikan Responden.....	53
Tabel IV.4	: Pekerjaan Responden	54
Tabel IV.5	: Agama Responden	54
Tabel IV.6	: Nasabah Responden	55
Tabel IV.7	: Pendapatan Responden	55
Tabel IV.8	: Jawaban Responden Terhadap Keseluruhan Variabel.....	56
Tabel IV.9	: Uji Validitas.....	57
Tabel IV.10	: Uji Reliabilitas	58
Tabel IV.11	: Uji Autokorelasi	60
Tabel IV.12	: Uji Multikolinearitas	61
Tabel IV.13	: Uji Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel IV.14	: Uji Parsial (Uji T)	65
Tabel IV.15	: Uji Simultan(Uji F)	67
Tabel IV.16	: Uji Determinasi (Uji R ²).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.2	: Kerangka Pikir Penelitian.....	14
Gambar III.1	: Model Penelitian.....	41
Gambar IV.1	: Uji Normalitas	59
Gambar IV.2	: Uji Heteroskedastisitas.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pengesahan Borang
- Lampiran 2. Kartu Peserta Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5. Surat Balasan Persetujuan Izin Penelitian Dari Bank Sumsel Capem Syariah Sungailiat
- Lampiran 6. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9. Rekap Jawaban Responden
- Lampiran 10. Tabel Deskripsi Responden
- Lampiran 11. Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 12. Tabel Uji Validitas
- Lampiran 13. Tabel Uji Reliabilitas
- Lampiran 14. Tabel Uji Normalitas
- Lampiran 15. Tabel Uji Autokorelasi
- Lampiran 16. Tabel Uji Multikolinearitas
- Lampiran 17. Tabel Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 18. Tabel Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 19. Tabel Uji Parsial (Uji T)
- Lampiran 20. Tabel Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 21. Tabel Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)
- Lampiran 21. Tabel Uji Validitas
- Lampiran 22. Tabel Uji Reliabilitas
- Lampiran 23. Tabel Uji Normalitas
- Lampiran 24. Tabel Uji Autokorelasi
- Lampiran 24. Tabel Uji Multikolinearitas
- Lampiran 26. Tabel Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 27. Tabel Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 28. Tabel Uji Parsial (Uji T)
- Lampiran 29. Tabel Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 30. Tabel Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)
- Lampiran 31. Tabel r
- Lampiran 32. Tabel t
- Lampiran 33. Tabel f
- Lampiran 34. Dokumentasi Pembagian Kuesioner
- Lampiran 35. Daftar Riwayat Hidup