

**ANALISIS *MARKETING MIX* 9P DAN KUALITAS  
PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN MINAT  
PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM  
(Studi Kasus Pada Bengkel Service Motor  
Ahass Mandiri Jaya Abadi Hoda Cabang Tayu)**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Disusun Oleh  
**MARTINI**  
**1520310149**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telepon  
(0291) 432677, Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i :

**Nama** : Martini  
**NIM** : 1520310149  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi** : Manajemen Bisnis Syariah  
**Judul Skripsi** : Analisis *Marketing Mix* 9P dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Minat Pelanggan Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 26 Juli 2018 sampai dengan 13 Mei 2019 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses Munaqosah.

Kudus, 13 Mei 2019  
Pembimbing,

**H. M Husni Mubarak, SE, MM**  
**NIP. 198012262006041003**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan CongeNgebalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291)432677 Fax. (0291) 441613  
 Email: [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com)  
 Website: <http://febiiainkudus.ac.id>

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama/NIM : **Martini/ NIM 1520310149**  
 Fakultas/Prodi : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Prodi Manajemen Bisnis Syariah**  
 Judul : **Analisis Marketing Mix 9P dan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Minat Pelanggan dalam Perspektif Islam (Studi Kasus pada Bengkel Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu)**

Telah diujikan pada **20 Mei 2019** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b>Dr. Masturin, M.Ag</b> NIP. 197004032001121001 Ketua /Penguji I	27-05-2019	
<b>Tina Martini, S.E, M.Si</b> NIP. 1197703232002122003 Penguji II	27-05-2019	
<b>Suparwi, S.Pd.I,MM</b> NIP. 1988090031033042016 Sekretaris /Penguji III	27-05-2019	
<b>H. M. Husni Mubarak, S.E, MM.</b> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	28-05-2019	
<b>Dr. Supriyadi, SH. MH</b> NIP. 197210201999031001 Dekan	28-05-2019	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Martini NIM 1520310149 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 11 Mei 2019

ng Menyatakan,



*Martini*

artini

NIM. 1520310149

## ABSTRAK

**Martini, NIM : 1520310149, Jurusan Ekonomi Dan Bisnis Islam, Judul : Analisis *Marketing Mix* 9P Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Minat Pelanggan Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu), Skripsi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang konkret mengenai bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan pada bengkel Ahass menurut perspektif pemasaran syariah di Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research*, dengan pendekatan kualitatif, sumber data adalah sumber data primer dan sekunder, serta teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh dari informasi terkait dengan permasalahan penelitian, penelitian ini menggunakan objek penelitian di Bengkel.

Hasil dari penelitian ini adalah *Pertama*, bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam perspektif Islam yang diterapkan oleh Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu melalui elemen-elemen yang ada di *marketing mix* yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), proses (*process*), janji (*promise*), dan kesabaran (*patience*) atau yang bisa kita sebut dengan 9P. *Kedua* kualitas pelayanan untuk meningkatkan minat pelanggan dalam perspektif Islam yaitu dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas jasa, yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*. Dan secara garis besar para karyawan Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu memiliki karakteristik syariah marketer, yaitu teistis (*rabbaniyyah*), etis (*akhlaqiyyah*), realistik (*al-waqi'iyah*), dan humanistik (*al-insaniyyah*).

**Kata Kunci :** *Bauran Pemasaran (Marketing Mix), Kualitas Pelayanan untuk Minat Pelanggan, Pemasaran Syariah*

## MOTTO

**Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain.**

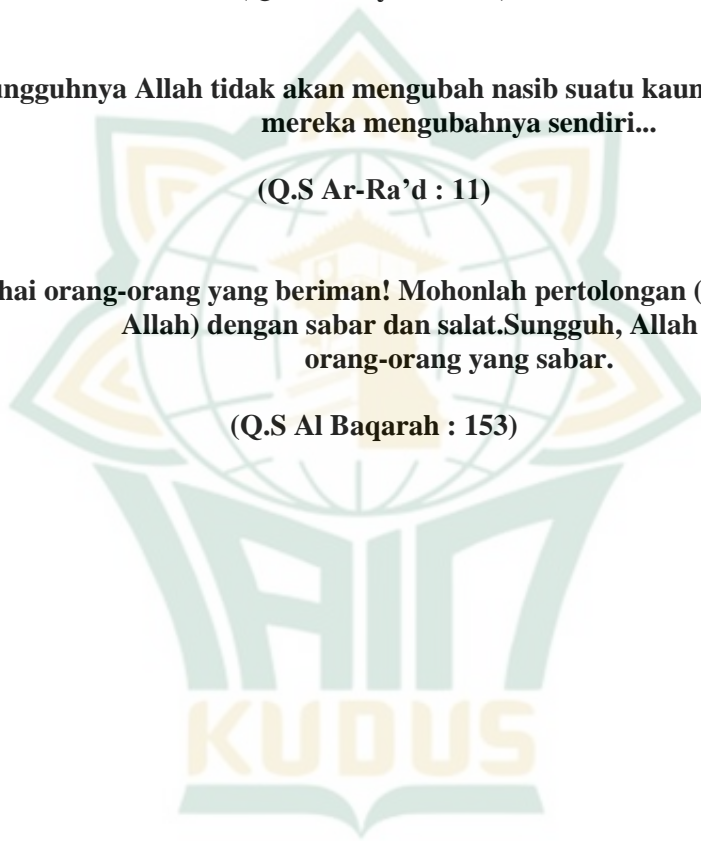
**(Q.S Al Insyirah: 6-7)**

**...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sebelum mereka mengubahnya sendiri...**

**(Q.S Ar-Ra'd : 11)**

**Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.**

**(Q.S Al Baqarah : 153)**



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT beserta Rasul-Nya, Tuhan semesta alam, dengan penuh perjuangan dan Air mata kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang penuh arti dalam hidupku:

- ❖ Ibuku tercinta, Ibu Karmi dan Bapakku tercinta Bapak Kasturi yang telah membimbing, mendidik, mengarahkan dan yang selalu memberikan doa dan restunya di sepanjang perjalananku menuntut ilmu, terima kasih semua pengorbanannya, baik lahir maupun batin.
- ❖ Kakak-kakakku mas Jarminto, mbak jarmi, dan mbak atik yang juga selalu mensupport dan mendoakanku selalu.
- ❖ Semua guru-guruku, dari TK, MI, SMP, SMA sampai KULIAH ini terima kasih atas jasa dan ilmu yang telah tcurahkan untuk saya yang takkan pernah ternilai oleh apapun.
- ❖ Sepupuku my sister Mustamidah juga yang selalu membantu dan mensupport.
- ❖ My best partner segalanya Diana Zumprotin yang selalu ada baik senang maupun susah, yang selalu menemani mencari buku dan menemani dari awal masuk kuliah sampai detik ini.
- ❖ Sahabatku dikos Diah Nur Fajri Agustina yang telah membantuku dalam segala hal serta sahabatku yang lain Lincung Squad (Elsa, Novi, Zahra, Hidayah, April) yang selalu mensupport dan memberikan semangat.
- ❖ Teman satu bimbinganku Fhiki dan khususnya Ainia yang selalu mau aku repotin, dan selalu menemaniku teman ngeluh dan curhatku.
- ❖ Teman-teman semua MBS-D 2015, serta teman PPL dan KKNku yang telah memberi warna baru dihidupku selama ini.
- ❖ Lembaga pendukung tulisan ini obyek penelitian di Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.
- ❖ Serta Alamamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.

Kepada semua pihak yang telah bersedia dengan tulus ikhlas mendo'akan dan membantu proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT selalu memberikan limpahan rahmat kepada kalian semua.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ظ	T
2	ب	B	17	ظ	z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	s	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	h\	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	s	29	ي	Y
15	ض	d			

## KATA PENGANTAR

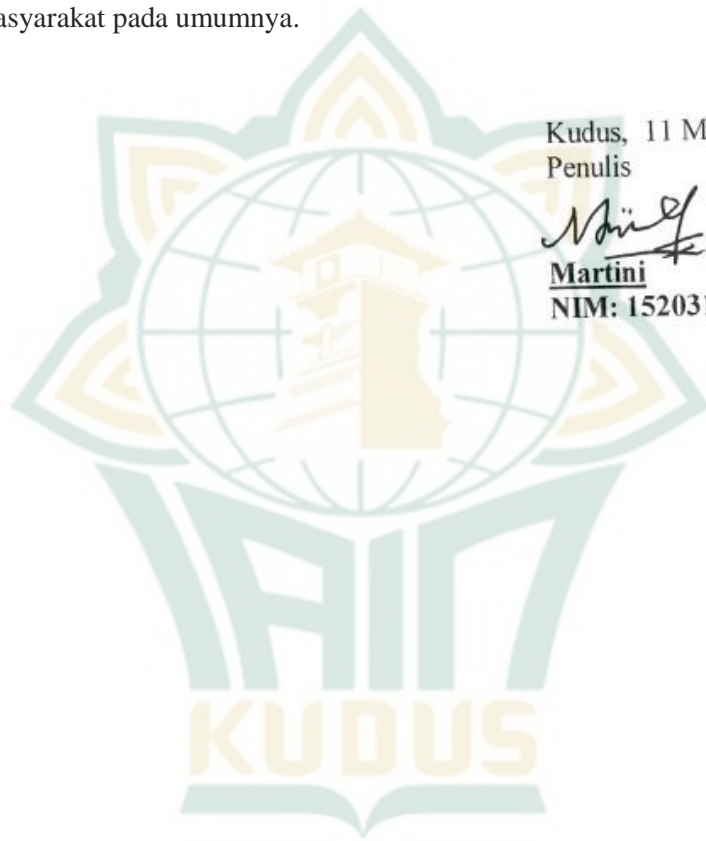
### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah*, puji syukur bagi Allah SWT, yang memberikan curahan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang berilmu. Semoga kelak di yaumul qiyamah kita semua diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafa'at dari beliau. Amin. Skripsi yang berjudul : **“Analisis Marketing Mix 9P dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Minat Pelanggan Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu”** ini telah disusun dengan sungguh- sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, saran, dan arahan dari berbagai pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan material maupun spiritual. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. H. M Husni Mubarak, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen/staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan pendidikan karakter, selalu memberikan keleluasaan kepada penulis serta saudara-saudaraku yang dengan tulus dan ikhlas memberikan dukungan dan doanya.
7. Segenap guru dan ustadzah penulis yang telah mentransfer ilmu agama dan umum mulai sejak kecil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Semua teman-temanku kelas MBS-D2015 yang senasib seperjuangan, terima kasih atas segala kerjasamanya, bantuan, saran dan kritiknya yang membangun serta kebersamaannya suka dan duka yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

9. Semua pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena “tak ada gading yang tak retak”. Oleh karenanya, tegur sapa yang bersifat konstruktif dari para pembaca dan pendidik sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan dimasa mendatang. Untuk itu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga karya ini bermanfaat bagi para pendidik pada khususnya, serta masyarakat pada umumnya.



Kudus, 11 Mei 2019

Penulis

Martini

NIM: 1520310149

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN MAJLIS PENGUJI UJIAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	10
1. Pemasaran ( <i>Marketing</i> ).....	10
a. Pengetian Pemasaran Islam.....	10
b. Tujuan Pemasaran .....	10
c. Apa Saja Yang Dipasarkan .....	11
2. <i>Marketing Mix</i> 9P dalam Islam.....	11
a. Pengertian <i>Marketing Mix</i> Syariah .....	11
b. Elemen-elemen <i>Marketing Mix</i> 9P dalam Islam .....	18
c. Prinsip-prinsip Pemasar Syariah .....	27
d. Karakteristik Pemasar Syariah .....	27
e. Empat Sifat Nabi dalam Mengelola Bisnis .....	29
3. Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	29
a. Pengertian Kualitas Pelayanan dalam Islam .....	29
b. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	30
4. Minat Pelanggan dalam Islam .....	32
a. Pengertian Minat Pelanggan dalam Islam.....	32
b. Faktor-faktor Yang Membentuk Minat.....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	33
C. Kerangka Berfikir.....	37
D. Pertanyaan Penelitian .....	40

**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Setting Penelitian .....	45
C. Subyek Penelitian.....	46
D. Sumber Data.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Pengujian Keabsahan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	49

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
1. Profil Bengkel Service Ahas Mandiri Jaya Abadi .....	52
2. Sejarah Berdirinya Bengkel Ahas Mandiri Jaya Abadi .....	52
3. Visi dan Misi Bengkel Service Ahas Mandiri Jaya Abadi..	52
4. Struktur Organisasi Bengkel Service Mandiri Jaya Abadi .....	53
5. Budaya Kerja .....	56
B. Deskripsi Data Penelitian .....	56
C. Analisis Data Penelitian.....	63

**BAB V : PENUTUP**

D. Kesimpulan.....	74
E. Keterbatasan Penelitian .....	75
F. Saran-Saran .....	75
G. Penutup.....	76

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DAFTAR TABEL**

Table 2.1 : Penelitian Terdahulu ..... 34  
Tabel 4.1 : Data Hasil Penjualan Jasa Bengkel Ahass ..... 62



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.2 : Kerangka Berfikir..... 39  
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Bengkel Service Mandiri Jaaya Abadi ..... 54  
Gambar 4.2 : Data Hasil Penjualan Jasa Bengkel Ahass ..... 62

