

**STRATEGI *MARKETING* DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH BSI CABANG KUDUS
(Studi Kasus Pada Kampus IAIN Kudus)**



SKRIPSI
Diajukan Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Oleh:
Muhammad Rafi Roykhan
NIM 1950410051

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291)
432677 Fax.(0291)441613
Email: febi@iainkudus.ac.id Website: <http://febi.iainkudus.ac.id>


PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI


Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Rafi Roykhan
NIM : 1950410051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi *Marketing* Dalam Mempertahankan Loyalitas
Nasabah BSI Cabang Kudus (Studi Pada Kampus IAIN
Kudus)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 1 November sampai dengan 29 Mei 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Pembimbing I : _____
Kudus, 29 Mei 2023
Pembimbing II : _____


Prof. Dr. H. Mundakir, M.Ag.
NIP. 1958010985031004


Agep Rumanto, M.E.
NIP.198504132020121004



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax.
441613, 438818 email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com, website:
www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Muhammad Rafi Roykhan
NIM : 1950410051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : **“Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabag BSI Cabang Kudus (Studi Pada Kampus IAIN Kudus)”**.

Telah diujikan pada tanggal 12 Juni 2023 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqasyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Ketua Sidang/Penguji I	26/6 23	
<u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u> NIP. 197606272009011006 Ketua/Penguji II	22-06-2023	
<u>Agung Slamet Sukardi, M.E.</u> NIP. 199308082020121011 Sekretaris/Penguji III	27/6 23	
<u>Prof. Dr. H. Mundakir, M.Ag.</u> NIP. 19581010985031004 Dosen Pembimbing I	26/6 23	
<u>Agep Rumanto, M.E.</u> NIP. 198504132020121004 Dosen Pembimbing II	26/6 23	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	26/6 23	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya:

Nama : Muhammad Rafi Roykhan

NIM : 1950410051

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 ketidak benaran pernyataan ini.

Kudus, 30 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Muhammad Rafi Roykhan

NIM. 1950410051

MOTTO

“layaknya sifat berikanlah kebahagiaan dan Senyuman kepada semua makhluk tuhan, karena engkau tidak akan tahu senyuman mana yang akan menghantarkan kamu ke kebahagiaan yang Abadi (Surga)”

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ

اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : “Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”

(QS. Al Qashshash ayat 77)¹



¹ Al-Quran, *Qs. Al-Qashshash 77 Mushaf Tajwid Dan Terjemah Al-Mujawwad* (Solo: Kementerian Agama RI Badan Penelitian Dan Pengembangan Dan Pendidikan Dan Penelitian Lajnah Pentashihan Mushaf Aa-Qur'an, 2017).

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Ucapan rasa syukur Alhamdulillah ku panjatkan kehadirat Allah SWT, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW semoga syafa'at beliau selalu menyertai penulis di dunia dan akhirat. Amin.

Segegap terima kasih dan sayang yang tak pernah ku balas, sehingga hanya ku ungkapkan terima kasih. Melalui karya kecil ini yang penulis persembahkan setulus hati, kepada:

1. Teruntuk jiwa yang terindah, kedua orang tuaku Bapak Arip Yusron dan Ibu Susiyati yang telah memberikan cinta beserta kasih sayang yang tiada henti, memberikan doa terbaik, senantiasa menyemangatiku dalam setiap langkahku. Terima kasih atas segala ketulusan dan pengorbanan, tanpamu aku bukan apa-apa, dia restu kalian yang senantiasa menjadi penyejuk dan kemudahan langkahku menuju jalan ridha-nya.
2. Teruntuk saudaraku Muhammad Falik Nizar, dan seluruh keluarga besar yang selalu membuatku giat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi.
3. Teman terindahku yang disebut TADIKA MESRA, yakni: Uswatun Hasanah, Muhammad Ali Qodar, Muhammad Haris, Yoga Raunaqa, Heru Setiawan, Silvita Ayu Pratiwi, Qoyyimah, Fernanda Afriyani, dan Ishlahud Dimam yang selalu menyemangatiku, memotivasiku, membantu dan selalu ku reportkan dalam segala hal. Terimakasih telah kebersamai dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Terimakasih teman-teman TOKOH KAMPUS yang selalu menjadi wadah keluh kesah dan saat aku ceria. Tanpa kalian prosesku tidak mungkin semudah ini, selamat berjuang kalian semua, dan terima kasih atas segala kejulidan yang ada.
5. Teruntuk pihak Bank Syariah Indonesia KC 1 A Yani kudus dan segegap anggota Bank Syariah yan Indonesia yang telah meluangkan waktunya dan senantiasa membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman seperjuanganku Perbankan Syariah Angkatan 2019, terkhusus Perbankan Syariah B, terimakasih untuk kebersamaannya, kisah-kisah hebat selama menempuh perkuliahan. Semangat kalian semoga silaturrahi ini tetap terjaga dan sukses untuk kita semua.

7. Teman-teman KKN-IK Burikan 2022 atas pengalaman dan kerjasamanya selama satu bulan kebersamai. Semoga dapat membawa manfaat bagi kita semua. Dan sukses selalu untuk kita semua.
8. Organisasiku tempat berprosesku HMPS Perbankan Syariah, terimakasih atas segala pengalaman dan kisah-kisah hebat selama satu periodenya, berbagai perjuangan dan pengorbanan telah kita lewati, tanpa kalian mungkin kisahku tidak akan semenarik ini.
9. Terimakasih kebersamaanya orang-orang hebatku di GENBI Komisariat IAIN Kudus, Kalian semua orang-orang hebat, kreativitas dan keahlian, serta penuh semangat juang yang tinggi, teringat betapa lelahnya perjuangan dan mengukir banyak prestasi di komunitas ini.
10. Terimakasih untuk Organisasiku PMII yang telah menjadi wadah penggerak karakter kepribadianku menjadi mental besi dan untuk teman-teman PMII yang bisa mengartikan kata loyalitas di kehidupan nyata.
11. Terimakasih Untuk teman seperjuanganku, teman dalam sepiku, teman dalam kesedihan dan tawaku engkau Ulya Sa'adah yang selama ini telah sabar menanti dan senantiasa berdoa untuk perjalanan kita yang panjang.
12. Semua pihak yang tidak dapat ku sebutkan satu persatu, semoga Allah selalu memberikan limpahan rahmat dan hidayahnya serta memberikan kesabaran dan ketabahan bagi kita semua untuk menaungi hidup yang lebih baik.

Terimakasih sebesar-besarnya untuk kalian semua saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Semoga ini dapat bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa mendatang.
Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

PEDOMAN TRANSLITERSAI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S V/s	ض	D{/d}	ن	N/n	...اِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/'a	ء akhir	A'/a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالِبِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad{a}>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ		Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, yang selalu mencurahkan nikmat dan rahmat-Nya dalam melaksanakan segala aktifitas untuk senantiasa meningkatkan keimanan dan ketaqwa'an kepada-Nya. Shalawat serta salama tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah BSI Cabang Kudus (Studi Kasus Pada Kampus IAIN Kudus).**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini bisa selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc, M.Si, selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan studi di IAIN Kudus.
2. Dr. H. Wahibur Rohman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang juga memberikan ijin dalam melakukan penelitian ini.
4. Surepno, M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kudus yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada prodi Perbankan Syariah.
5. Prof. Dr. H. Mudzakir, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Agep Rumanto, M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Ibu dosen dan seluruh staff pengajar di IAIN Kudus yang penuh pengabdian telah memberikan ilmu dan pengetahuan pada penulis selama perkuliahan.
8. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

9. Teman-temanku Fakultas Tarbiyah, Syariah, Ushuluddin, Dakwah, maupun Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
10. PT. Bank Syariah Indonesia KC 1 A Yani Kudus yang telah membantu, mendampingi dalam proses penelitian sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, penulis sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 30 Mei 2023

Penulis

Muhammad Rafi Rovkhan
NIM 1950410051