

**ANALISIS PENERAPAN *RELATIONSHIP MARKETING* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI PT KENCANA
MUKTI MULYO SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh :

DIYAH RETNO SARI

NIM. 212121

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PRODI EKONOMI SYARIAH**

2017



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Ketua STAIN Kudus**

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di-

Kudus

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, bahwa Skripsi Saudari **Diyah Retno Sari, NIM: 212121** dengan judul "**Analisis Penerapan *Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang**" pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti aturan sesuai proses bimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Kudus, 28 Februari 2017

Hormat Kami

Dosen Pembimbing

Tina Martini SE M.Si.

NIP. 19770323 200212 2 003



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Diyah Retno Sari**
NIM : **212121**
Jurusan/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam / ES**
Judul Skripsi : **Analisis Penerapan *Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang**

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

07 Maret 2017

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ekonomi Syariah.

Kudus, 20 Maret 2017



Ketua Sidang / Penguji I

Penguji II

Dr. Hj. Anita Rahmawaty, S.Ag., M.Ag
NIP. 19750112 199903 2 003

Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum
NIP. 19780130 200604 1 002

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang/Penguji III

Tina Martini SE, M.Si.
NIP. 19770323 200212 2 003

H. Amirus Sodiq, Lc., M.A
NIP. 19771127 200710 1 004

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diyah Retno Sari
NIM : 212121
Jurusan/ Program Studi : Syariah dan Ekonomi Islam / ES
judul Skripsi : **"Analisis Penerapan *Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang"**

Saya yang menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulisan orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutipkan dan dirujuk berdasarkan prosedur ilmiah.

Kudus, 28 Februari 2017

Yang menyatakan



DIYAH RETNO SARI
NIM. 212121

MOTTO

“wahai orang-orang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.” (QS. Al-Baqarah: 153)



*Suatu, takkan pernah terjadi.
bila kita, tidak pernah mau, Berani berusaha, sekedar
mencoba
atau, hanya sekedar untuk melakukan.
Dan,
takkan pernah terasa, bila kita. . .
”telah berhasil”*

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang telah diberikan. Akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa sholawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

Bapakku dan Ibukku (As'at & Asih Winarni) tercinta, yang tiada hentinya menyayangi dan membimbing anakmu yang bandel ini, yang tak pernah putus asa memberikan semangat dan motivasi serta ketulusan doa.

Adik-adiku Yolanda Putri Dewi dan Krisna Aditama tersayang yang selalu memberi keceriaan hidup kakakmu.

Dosbingku Ibu Tina Martini SE Msi, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbingku serta mengarahkan sehingga dapat selesai skripsi ini.

Bapak Sungkono yang sudah memberi izin, dan Tim sukses PT. Kencana Mukti Mulyo (mas Nugroho, Dek Vee, Om Annas, Mas No, pak Dhe No) yang membantu proses pembuatan skripsi ini.

Keluarga besarku yang selalu mendukung setiap langkahku. My best Friendku Hidayah, Syamsi, niho, yang sudah mau aku repotkan, telah setia menemani dan menyemangatiku. Sahabat-sahabatku cah gaul El (B) 2012 dan KKN Serut Sadang.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan Hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tanpa ada suatu kendala yang sangat berarti.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan ke pangkuan junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, semoga kelak kita semua mendapatkan syafaatnya di Yaumul Qiyamah. Amin...

Skripsi yang berjudul **“Analisis Penerapan *Relationship Marketing* Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang”**. ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada program studi Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I. selaku ketua STAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Bapak Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.S.i. selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan persetujuan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Karebet Gunawan, SE.,MM selaku Kaprodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus yang telah memberikan persetujuan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Tina Martini SE, Msi selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna memberi pengarahan dan bimbingan yang berkualitas dengan kedalaman ilmu yang beliau miliki.
5. Hj. Azizah S. Ag M.M , selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus beserta segenap karyawan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Para dosen dan staf pengajar di STAIN Kudus yang sudah membekali penulis berbagai ilmu agama dan pengetahuan yang insyaAllah akan bermanfaat dalam kehidupan penulis khususnya dan orang lain pada umumnya.
7. Bapak Sungkono selaku pemimpin di PT. Kencana Mukti Mulyo yang telah memberikan izin, bimbingan dan bantuan yang luar biasa kepada penulis berupa informasi dan data terkait penyusunan skripsi ini.
8. Mas Nugroho selaku Manager yang telah meluangkan waktunya untuk penelitian skripsi ini. Serta para karyawan di PT. Kencana Mukti Mulyo yang telah memberikan bantuan dan pelayanan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ayah, Ibunda dan keluarga tercinta yang secara langsung maupun tidak telah membantu baik moril maupun materiil selama penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh keluarga besarku serta orang terdekatku yang selalu memberikan senyuman, semangat serta dukungan tanpa henti.
11. Sahabatku, teman-teman kelas B Ekonomi Syariah angkatan 2012 serta teman-teman seperjuangan PPL dan KKN Serut Sadang yang telah membantu serta memberikan do'a kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran yang konstruktif senantiasa penulis harapkan untuk dapat menyempurnakan skripsi ini. Penulis juga sebagai manusia biasa apabila ada kesalahan dan kekurangan penulis mohon maaf. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca yang budiman pada umumnya.

Kudus, 27 Februari 2017

Penulis



DIYAH RETNO SARI

NIM: 212121