

**ANALISIS IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING*
DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK
SIMPANAN AL AMIN
(Studi Kasus Pada KSPPS BMT Al Amin Kudus)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

**Oleh:
Nafikatun Afidah
1950410037**

**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

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nafikatun Afidah
NIM : 1950410037
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Implementasi *Relationship Marketing*
Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Produk
Simpanan Al Amin Kudus (Studi Kasus Pada
KSPPS BMT Al Amin Kudus)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 4 November 2022 sampai dengan 3 Juli 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses **Munaqasyah**.

Kudus, 3 Juli 2023

Pembimbing Skripsi,

Muzayyidatul Habibah, M. E.
NIP. 198405252019032018



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

Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nafikatun Afidah
NIM : 1950410037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : **Analisis Implementasi *Relationship Marketing* dalam Menjaga Loyalitas Nasabah pada Produk Simpanan Al Amin (Studi Kasus pada KSPPS BMT Al Amin Kudus)**

Telah diujikan pada **17 Juli 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Karim, S.S., M.A.</u> NIP. 197601282011011001 Ketua/Penguji I	20/2023 /07	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E.</u> NIP. 199112052018011002 Penguji II	20/2023 /07	
<u>Johan Afandi, M.E.</u> NIP. 199108092020121010 Sekretaris Sidang/Penguji III	20/2023 /07	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Dosen Pembimbing	20/2023 /07	
<u>H. Wahibur Rokhman. S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20/2023 /07	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya :

Nama : Nafikatun Afidah

NIM : 1950410037

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruh 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 saksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pertanyaan saya ini.

Kudus, 3 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Nafikatun Afidah

NIM.1950410037

MOTTO

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّن بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ
 حَتَّىٰ يُعَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ
 وَاٰلِ

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.” (Q.S Ar- Ra’d:11)¹

Manusia Boleh Berencana dan Berusaha, Tapi Ingatlah Sutradara
 Terbaiknya Adalah Allah SWT.
 (Nafikatun Afidah)

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid*, 23.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan berkah, rahmat, serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang saya nantikan syafaatnya di *yaumul qiyamah*. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak sekali petunjuk, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, dengan segala rasa syukur dan bahagia, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua keluarga saya orang tuaku tercinta, Bapak Fahrurrozi dan Ibu Masrifah yang telah membesarkan, mendidik, mendukung, memberikan kasih sayang, selalu mengingatkan dan tiada hentinya memberikan semangat setiap harinya serta doa yang tidak pernah terputuskan, tak lupa untuk Adekku Ircham Alfaruq yang selalu memberikan doa, memberikan semangat dan dukungan demi kelancaran skripsi ini.
2. Dosen Pembimbing Beliau Ibu Muzayyidatul Habibah, M.E, selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
3. Kepada Saudara-saudara ku dari Sayung Demak, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala doa dan dukungannya selama ini.
4. Nafikaton Afidah yaitu diri saya sendiri. Saya mengucapkan terimakasih sudah mau berjuang sampai dititik ini, kamu hebat di dalam setiap proses yang kamu lakukan selama ini. Baik di dalam perkuliahan maupun organisasi.
5. Kepada *someone* yang sekaligus menjadi *my support system* yang sudah menemani, menjadi tempat keluh kesah selama penyelesaian skripsi ini, selalu memberikan arahan dan dukungan dalam setiap proses yang saya lakukan dan selalu menghibur.
6. Dan semua orang yang terlibat dalam penyelesaian tugas akhir ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpatanda
ت	T/t	ص	S{/s/}	م	M/m	اَ	A/a
ث	S{/s/}	ض	D{/d/}	ف	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	ء awal	'A/'a	ء akhir	A 'a'	با	Ba
د	D/d	ء 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	Tasydid		Ya 'nisbah	
ز	Z{/z/}	ق	Q/q	أب	Abb	فَلَاقِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	Rabb	عَالَمِي	'alamiy
Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ل		Vokal Rangkap	
فُرْع	qara 'a	الفروع	al-furu'	القمر	al-qamar	غيري	gairi
قُرء	qara 'a	القضاء	al-qada'	الشمس	al-syams	شيء	syai 'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta 'Marbutah	
جمال الدين	Jamaluddin	جمال الدين	Jamal al-Din			ساعة	sa'ah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah robbil ‘aalamiin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Sholawat dan salam semoga tercurah juga kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman jahiliyah ke zaman Islam.

Banyaknya kendala yang peneliti hadapi dalam penyelesaian skripsi ini. Namun berkat bantuan seta dorongan dari berbagai pihak, alhamdulillah semuanya dapat diatasi. Skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi *Relationship Marketing* Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan al amin (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Al Amin Kudus)” akhirnya dapat disusun dan dipresentasikan untuk menyelesaikan pendidikan S1 Perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri Kudus. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan tak terhingga kepada semua pihak-pihak yang berpartisipasi dan memberikan dukungan diantaranya:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Surepno, M.Si., Ak., CA, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Muzayyidatul Habibah, M.E., selaku pembimbing telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Staff IAIN Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. BMT Al Amin Kudus, terima kasih atas izin yang telah diberikan untuk melakukan penelitian.
7. Keluarga tercintaku terutama kedua orang tua saya (Fahrurrozi dan Masrifah) serta adik saya Ircham Alfaruq yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
8. Teman seperjuangan PESMA Bina Taqwa yaitu Faizah Afifatun Nabila, Fitri Himmatul Aliyah, Nur Fitriani, Dwi Aisyah, dan Nafisah. terimakasih sudah menjadi teman sejak MABA hingga sekarang, yang selalu memberikan semangat dan menjadi teman curhat yang baik dalam keadaan suka maupun duka.
9. Teman-teman seorganisasi DEMA FEBI dan KOPMA yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya bersyukur bisa kebersamai

mereka dalam berproses bersama-sama, terima kasih atas doa, dukungan dan motivasi dalam menyusun skripsi ini.

10. Teman saya Reza Eliana Frida, Apriliana Nurhayati yang sudah menjadi tempat keluh kesah selama proses mengerjakan skripsi, kebersamai di dalam kelas dari MABA sampai sekarang ini, memberikan motivasi semangat tiada henti.
11. Teman-teman Perbankan syariah khususnya PS'A angkatan 2019 yang saya sayangi dan selalu bersama-sama melakukan perjuangan meraih gelar sarjana.
12. Semua teman-temanku tercinta yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan, kebaikan, kasih sayang yang peneliti terima dari semuanya mendapatkan ridho Allah SWT dan menjadi pengikat silaturahmi bagi kita semua. meski peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu, peneliti membuka seluas-luasnya segala kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini. penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kudus, 3 Juli 2023

Penulis,



Nafikatun Afidah
NIM. 1950410037