

**ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BMT AMANAH
KUDUS DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Disusun Oleh:

**SUROSO
NIM:1320210285**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / ES
TAHUN 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 Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara: **Suroso, NIM: 1320210285** dengan judul: **"Analisis Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) BMT Amanah Kudus Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah"** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi ISyariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, 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 terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 08 Juni 2017

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing

Karebet Gunawan, SE., MM
NIP. 19710625 200604 1 009



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

27 JUL 2017

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Suroso
Nim : 1320210285
Jurusan/prodi : Syariah dan Ekonomi Islam /Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : "Analisis Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) BMT Amanah Kudus Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah"

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

07 Juli 2017

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

Kudus, 17 Juli 2017



Ketua Sidang/ Penguji I

Dr. Mubasvaroh, M.Ag.
NIP. 19711026 1998022 001

Penguji II

Lina Kushidayati, SHL, MA.
NIP. 19800703 200912 2 002

Pembimbing

Karebet Gunawan, SE., MM.
NIP. 19710625 200604 1 009

Sekretaris Sidang/Penguji III

H.Fuad Rivadi, Lc., M.Ag.
NIP. 19760925 200604 1 002

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suroso

Nim : 1320210285

Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah

Judul : Analisis Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) BMT Amanah Kudus Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Saya menyatakan bahwa apa yang tertulis didalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 08 Juni 2017

Yang membuat pernyataan



Suroso
NIM. 1320210285

MOTTO

يُحِبُّ اللهُ الْعَامِلَ إِذَا عَمِلَ أَنْ يُحْسِنَ

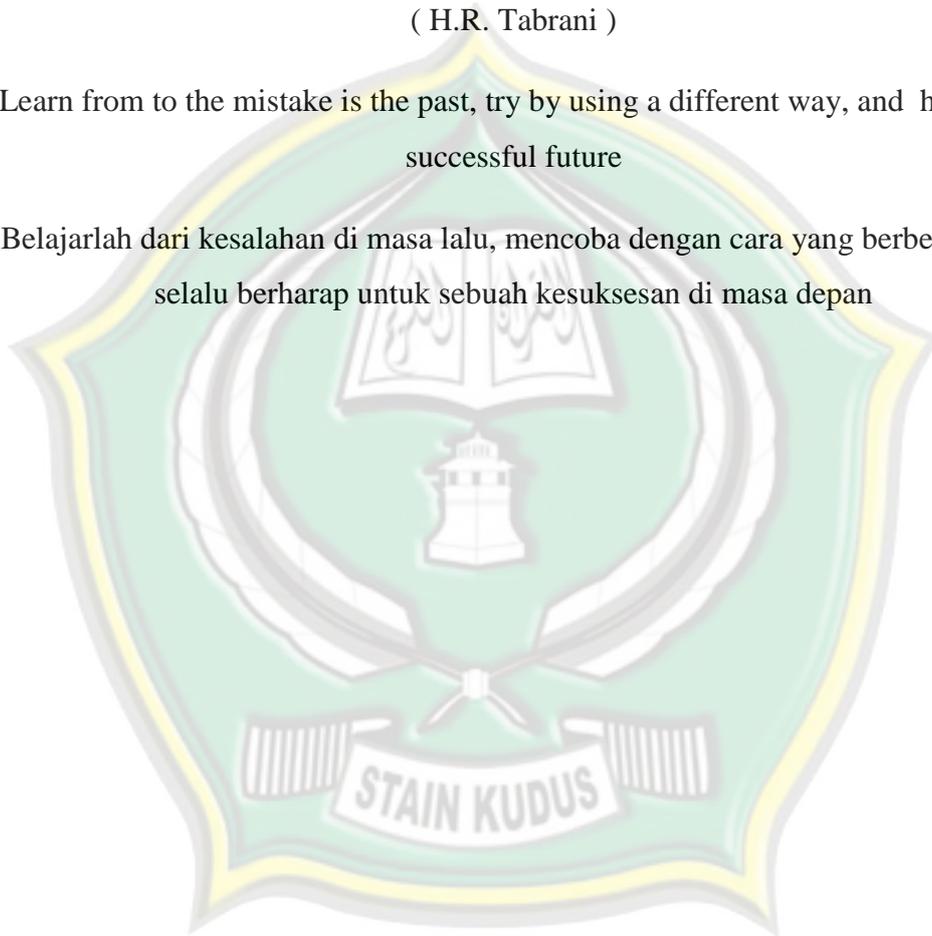
“Allah mencintai orang yang bekerja

apabila bekerja maka ia selalu memperbaiki prestasi kerja”

(H.R. Tabrani)

Learn from to the mistake is the past, try by using a different way, and hope for
successful future

Belajarlah dari kesalahan di masa lalu, mencoba dengan cara yang berbeda, dan
selalu berharap untuk sebuah kesuksesan di masa depan



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaannirahiim.....

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta berkat limpahan nikmat-Nya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, shalawat serta salam selalu kucurahkan kepada Rasulluallah SWA. Dengan penuh perjuangan, dengan iringan do'a, air mata, kesabaran dan dengan segala jerih payah, ku persembahkan karya ini kepada:

- ❖ Ibuku terkasih (Ngatdiseh) yang selalu memberikan samudra kasih dan sayangnya yang tidak pernah bosan ataupun lelah mendoakan disetiap langkah kakiku serta memberikan dukungan moril maupun materil untukku.
- ❖ Kakak-Kakakku (Kak Koco Dan Mbak Yun, Mbak Dwi Dan Mas Soleh, Mbak Nur Dan Mas Agus, Mbak Sa'adah Dan Mas Ridwan) Adiku (Muntaha) Dan Keponan-Keponakanku (Sila, Putri, Hilya, Azka) Yang Selalu Menjadi Penyemangat Dan Penghibur hati dengan canda tawanya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Bapak Karebet Gunawan, SE. MM, selaku dosen pembimbing yang meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
- ❖ Sahabatku dan saudara-saudaraku khususnya (Imron, Ulfa, Heni, Muktar, Ulfan, Badrus, Agus Purnomo, Adit, Eko, Irfan, Edi, Alfi, Afifah, Zahroh, Laila, Nurul, Dana, Silfiyana, Silfi Fauziah, Badriah, Dwitari, Isna) dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya tulis satu persatu, terimakasih untuk kalian semua yang selalu menemaniku setiap waktu, memberi saran dan tempat berbagi dalam suka dan duka serta dukungan dan kebersamaan selama ini.
- ❖ Istianah, Hj., MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa STAIN Kudus

- ❖ Para dosen yang telah membimbingku dalam menempa ilmu di STAIN Kudus
- ❖ Almamaterku tercinta, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus
- ❖ Teman-temanku seperjuangan dan sekelas yang terkumpul dikelas H Ekonomi Syariah 2013 (keluarga besar ESRH) yang membantu dan menemani dari semester 1 hingga semester VIII.
- ❖ Sahabat-sahabat KKN Kelompok 14 desa Ngiyono (Mas Niam, Mas Jumani, Mas Sahal, Mas Jayen, Mbak Windi Astuti, Mbak Windi Rahma, Mbak Devi, Mbak Zahra, Mbak Nafi', Mbak Rohmah, Mbak Masalahah Dan Mbak Umi) yang selama 40 hari hidup bersama senang maupun susah di desa Ngiyono dan juga selalu mau berbagi pengalaman, pengetahuan, dan belajar hidup bersosialisasi bersama selama KKN.
- ❖ Bapak dan ibu lurah desa Ngiyono pak Jasman beserta ibu, dan juga seluruh perangkat desa Ngiyono, pak Indro selaku pemilik rumah yang kita tempati selama KKN beserta adik-adik dan seluruh masyarakat Ngiyono yang telah berbaik hati menerima kami dan teman-teman bermasyarakat disana, yang menerima kami dengan sangat baik.
- ❖ Sahabat-sahabatku PPL gelombang 1 Th. 2016 dan semua karyawan BMT Amanah Kudus yang telah meluangkan waktu maupun fikirannya, membagi pengalaman, dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi.
- ❖ Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim...

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BMT AMANAH KUDUS DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusun skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I., selaku ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si selaku Ketua Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan izin pembahasan penulisan skripsi ini.
3. Ratna Yulia Wijayanti, SE.,MM, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus yang telah memberikan izin pembahasan penulisan skripsi ini.
4. Karebet Gunawan, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Hj. Azizah, S.Ag, M.M selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Istianah, Hj., MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa STAIN Kudus

7. Seluruh Dosen dan Jajaran staff di lingkungan STAIN Kudus yang telah membekali penulis berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan menjadi manusia yang lebih luas cakrawala pemikirannya dari pada sebelumnya.
8. Saiful Anwar, SE Selaku Manager Umum dan seluruh karyawan BMT Amanah Kudus yang telah memberikan izin serta waktunya dalam wawancara untuk penelitian skripsi ini.
9. Ibu, Kakak-kakak dan Adik-adikku tercinta, yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-temanku seperjuangan kelas ESRH yang selalu memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan juga kepada Teman-teman KKN STAIN Kudus 2017 kelompok 14 Desa Ngiyono yang selalu memberikan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharpak ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya. Amin.

Kudus, 08 juni 2017

Penulis

SUROSO

NIM : 1320210285