

**ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN  
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR  
ARTHA HUDA ABADI MARGOYOSO PATI**



**SKRIPSI**

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

*Oleh :*

**YUNITA TRI PRIBANDARI**

**1320210302**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / ES  
TAHUN 2018**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS**

**NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada

Yth. **Rektor IAIN Kudus**

**Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam/ ES**

di –

**K u d u s**

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara **Yunita Tri Pribandari**, NIM: 1320210302 dengan judul: **“Analisis Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati”** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai dengan 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 terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Kudus, 23 Mei 2018

Dosen Pembimbing



**Abdul Haris Na'im, M.Hum.**  
NIP. 19710907 1998 02 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : **Yunita Tri Pribandari**  
NIM : **1320210302**  
Jurusan/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/ ES**  
Judul Skripsi : **“Analisis Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati”**

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

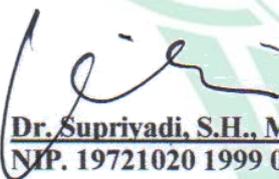
**30 Mei 2018**

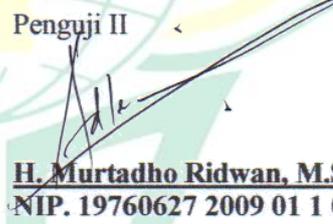
Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam/ ES.

Kudus, 04 Juni 2018

Ketua Sidang / Penguji I

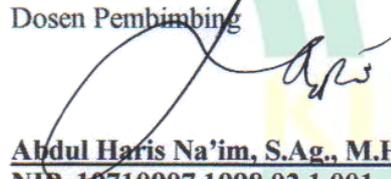
Penguji II

  
**Dr. Supriyadi, S.H., M.H.**  
NIP. 19721020 1999 03 1 001

  
**H. Murtadho Ridwan, M.Sh.**  
NIP. 19760627 2009 01 1 006

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang/ Penguji III

  
**Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H.**  
NIP. 19710907 1998 02 1 001

  
**Ulin Nuha, M.S.I.**  
NID. 19820913 1017 04 2 016

Mengetahui ,

Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

  
**Dr. Supriyadi, S.H., M.H.**  
NIP. 19721020 1999 03 1 001



## SURAT PERNYATAAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yunita Tri Pribandari  
NIM : 1320210302  
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah  
Judul : **Analisis Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan  
Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPR  
Artha Huda Abadi Margoyoso Pati**

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa segala sesuatu yang tertulis di dalam karya ilmiah skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan dibuatkan oleh orang lain. Dan menyatakan juga dengan penuh tanggungjawab bahwa karya ini bukan hasil jiplakan atau plagiasi terhadap karya tulis orang lain baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat atau temuan ilmiah yang sudah paten dan berstandar milik orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan diambil inti substansinya atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 23 Mei 2018

Yang membuat pernyataan



**Yunita Tri Pribandari**  
**NIM. 1320210302**

**MOTTO**

يُحِبُّ ٱللَّهُ ٱلْعَامِلَ إِذْ عَمِلَ ٱنَّ تُحْسِنَ . رواه الطبراني

**“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya  
dengan baik**

**”( HR. Thabrani )**

**“Sabar bukan tentang berapa lama kau bisa menunggu, melainkan tentang  
bagaimana perilakumu saat menunggu.”**



## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam. Sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Semoga kita semua diberi syafaatnya kelak di hari kiamat nanti, Amin...

Aku persembahkan skripsi ini untuk...

- ❖ Untuk lentera hidup yang selalu menjadi penyemangat di saat suka maupun duka, bapak an Ibu ku tercinta yang tak pernah berhenti memanjatkan do'a di setiap sujudnya. TERIMA KASIH untuk semuanya. Tak akan bisa ku membalas semua yang kalian berikan untuk ku.
- ❖ Buat *Someone* Moch. Andhi Hermanto yang selama ini ada di kehidupanku, yang selalu memberiku semangat di saat aku pusing dengan tugas. Terima kasih sudah memberikan motivasi, ceramah dan semangatnya. Dan semoga cepat lulus dan mendapatkan gelar ST, amin....
- ❖ Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan skripsi ini
- ❖ Terima kasih bapak Supriyono, S.PdI, MM atas ketulusan hati, membimbing dan mengarahkan, sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
- ❖ Semua Guru/ Dosen ku dari TK hingga kuliah yang telah membagi ilmunya untuk ku.
- ❖ Tak lupa PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati yang telah mengizinkan penelitian dan memberi pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Sahabat-sahabatku tercinta angkatan Ekonomi Syariah ES\_I angkatan 2013 khususnya Eva, Martha, Ayun, Ahmadi yang sudah memberiku banyak hal, pengalaman, dan setia menemani disaat susah maupun senang, semua kenangan kalian akan selalu kukenang.
- ❖ Untuk teman teman yang sudah seperti keluarga kadang masih seperti anak kecil yang masih suka berantem, Ike, Nita, Ulya, Vivi, Vava, Reni, Hanim, Erna, Mila, dan yang lainnya yang tak bisa kusebutkan satu persatu, keluarga "KOST MELLOW" yang tak bisa kusebutkan satu persatu, dan semua orang baik dihidupku yang tak bisa disebutkan satu persatu. Terima

kasih untuk semua kebaikan kalian untuk ku. Semoga kemulyaan Allah SWT selalu menyertai langkah kalian... BarakAllah.

- ❖ Teruntuk bolo-bolo KKN posko 88 Babad yang terheboh, Yun, Ulfa, Fifi, Tya, Markan, Fahad, Iqbal, yang selalu bikin kehebohan dan selalu ngrumpi di disetiap acara pertemuan. Terima kasih atas senyuman yang telah kalian semua berikan untuk ku.
- ❖ Pembaca yang budiman sekalian, semoga semua pengorbanan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas diberi balasan oleh Allah Sang Pencipta.
- ❖ Almamater Institut Agama Islam Negeri Kudus tercinta.



## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrohmanirrohim*

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 Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati"** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih banyak kepada:

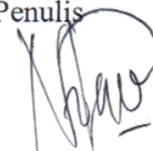
1. Dr. H. Mudzakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH, MH., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan skripsi ini
4. Supriyono, S.PdI, MM., selaku Asisten Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh pimpinan staf karyawan PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati yang memberikan kesempatan dan membantu proses pengumpulan data penelitian skripsi ini.
8. Bapak, ibu, dan kakakku tercinta, yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. *Hermanto* yang selama ini ada di kehidupanku, yang selalu memberiku semangat. Terima kasih sudah memberikan motivasi, ceramah dan semangatnya.
10. Teman-temanku seperjuangan Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam angkatan 2013, teman-teman kos "MELLOW", dan teman-teman KKN'88 yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Segenap pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih Semuanya.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya konstruktif dari siapapun selalu penulis nantikan demi perbaikan di masa mendatang. Harapan dari penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya, an semoga menjadi amal pengabdian penulis terhadap Agama, Bangsa dan Negara. Amin...

Kudus, 23 Mei 2018

Penulis



**Yunita Tri Pribandari**  
**NIM. 1320210302**