

**PENGARUH *RELATIONSHIP* MARKETING, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA di BMT Mubarakah Kudus**



**SKRIPSI**

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

*Oleh:*

**TRI MULYONO**  
**NIM. 1420210154**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
TAHUN 2021**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 59322

Telepon (0291)432677

Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi  
Saudara:

Nama : Tri Mulyono  
NIM : 1420210154  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : **“Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus BMT Mubarakah Kudus)”**.

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 29 Nopember 2017 sampai dengan 11 Februari 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 11 Februari 2021

Dosen Pembimbing

**Tina Martni, SE, M.Si.**

**NIP. 197703232002122003**



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo Bae PO Box 51, Kudus 59322, Telp. (0291) 432677  
Faks (0291) 441613

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/ NIM : **Tri Mulyono / 1420210154**  
Fakultas/ Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syari'ah**  
Judul : **“Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Anggota di BMT Mubarakah Kudus”**

Telah diujikan pada **25 Mei 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b>Ketua/ Penguji I</b> <b><u>Dr. Siti Amarah, SE, M.Si</u></b> <b>NIP. 197405052003122002</b>	21/5/2021	
<b>Penguji II</b> <b><u>Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H.</u></b> <b>NIP. 197902152009121003</b>	2/05/2021	
<b>Penguji III/ Sekretaris</b> <b><u>Suparwi, S.Pd., M.M.</u></b> <b>NID. 198809031033042016</b>	4/05/2021	
<b>Dosen Pembimbing I</b> <b><u>Tina Martini, SE, M.Si</u></b> <b>NIP. 197703232002122003</b>	8/05/2021	
<b>Dekan FEBI</b> <b><u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u></b> <b>NIP. 197210201999031001</b>		



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Tri Mulyono**, NIM: **1420210154** 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 ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 30 Februari 2021



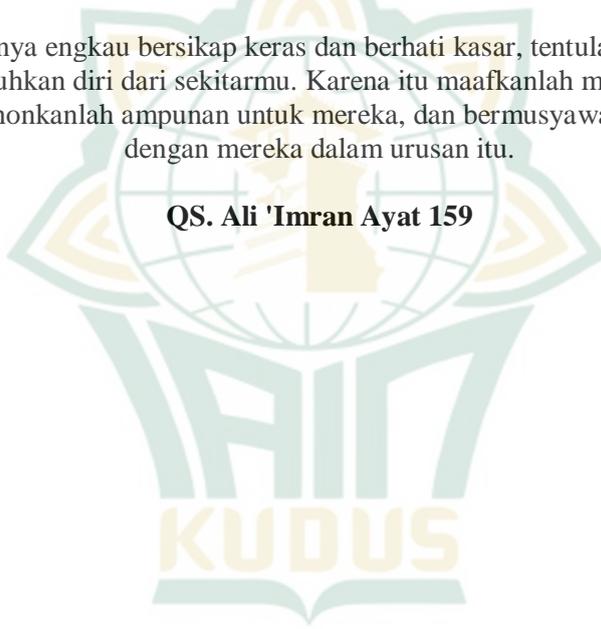
**Tri Mulyono**  
NIM :1420210154

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
 لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي  
 الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.

QS. Ali 'Imran Ayat 159



## PERSEMBAHAN

### *Bismillaahirrohmaanirrahiim....*

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta berkat limpahan nikmat-Nya. Dalam perjuangan mengarungi samudra ilahi tanpa batas, dengan keringat dan air mata kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya. Bagi mereka yang tetap setia berada di ruang dan waktu kehidupan. Puji syukur alhamdulillah dan Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

1. Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya lah selalu kuharapkan untuk menyertai setiap tapak langkahku.
2. Sebentuk ungkapan kasih untuk Mak Suwarti, serta keluarga yang paling aku sayang, kasih terindah yang kumiliki dalam hidupku adalah bagaimana engkau memberikan seluruh perhatian cinta dan do'a untukku yang senantiasa mengiringi langkahku.
3. Untuk Dewy yang selalu membantu.
4. Untuk Aris yang menemani kesana kemari.
5. Almamaterku tercinta, Jurusan Syari'ah Ekonomi Islam IAIN Kudus.
6. Tidak lupa pula seluruh teman-teman ES-D kalian semua adalah teman yang paling luar biasa. Kalian semua telah memberikan hari-hari berwarna cinta dan kasih, berhias intan permata.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmaanirrahiim...*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“*Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus BMT Mubarakah Kudus)*”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) dalam Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam program studi Ekonomi Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

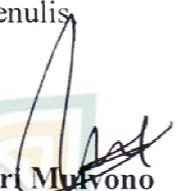
Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan oleh penulis.
2. Dr. Supriyadi, SH, M.H., selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Kudus.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.si. selaku ketua prodi Ekonomi Syariah di IAIN Kudus.
4. Tina Martini, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Segenap pengurus dan karyawan BMT Mubarakah Undaan Kudus yang telah memberikan ijin dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua, serta temanku tercinta yang senantiasa mendukungku secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Amiin..*

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, Februari 2021

Penulis,

  
Tri Mulvono

NIM : 1420210154

