

**STRATEGI PELAYANAN DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS ANGGOTA
PADA BMT MITRA MANDIRI SEJAHTERA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

Oleh:

**Desian Riat Putri
NIM 1720510016**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI ISLAM
PROGAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677
 Faksimile 441613 Email : febiiainkudus@gmail.com
 dan Website : <http://febi.iainkudus.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Desian Riat Putri
 NIM : 1720510016
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul : Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah
 Pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 22 Juli 2020 sampai dengan 04 November 2021 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 04 November 2021

Pembimbing,

Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H
NIP 197902152009121003



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

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

PENGESAHAN MUNAQSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa
skripsi saudara:

Nama : Desian Riat Putri
NIM : 1720510016
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Pelayanan Dalam
Mempertahankan Loyalitas Anggota
Pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera

Telah diujikan pada 10 Januari 2022 dan dinyatakan
LULUS dalam Ujian Majelis Munaqsyah Skripsi, sehingga dapat
dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u> NIP. 197210201999031001 Ketua/ Penguji I	17/01/2022	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si.</u> NIP.198503212011011011 Penguji II	17/01/2022	
<u>Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si</u> NIP.199304272019032025 Sekretaris Sidang	17/01/2022	
<u>Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H</u> NIP. 197902152009121003 Dosen Pembimbing	17/01/2022	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	17/01/2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Desian Riat Putri, NIM 1720510016 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, 04 November 2021

Yang menyatakan,



Desian Riat Putri
NIM 1720510016

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Qs. *Al-Baqarah* : 286)¹

اللَّهُمَّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ

"Ya Allah, mudahkanlah dan janganlah engkau persulit".



¹ Al-Qur'an, Al-Baqarah Ayat 286, *Al-Quddus Al-Qur'an Terjemahan* (Kudus: CV. Mubarakatan Thoyyibah, 2021), 48.

PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah atas rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT, saya persembahkan karya ini untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan dalam semua rintangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sobiri dan Ibu Yatmi yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang dan pengorbanan serta doa-doanya sehingga dapat menjadi seperti ini.
3. Bapak Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H. selaku Dosen Pembimbing yang selalu mengingatkan agar selalu semangat untuk bimbingan, dan meluangkan waktu, pikiran serta tenaga untuk membimbing dan mengarahkan untuk penyusunan skripsi ini.
4. Teman perjuanganku (Diki Widya Pratama) yang selalu saya repoti dan telah menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sepupuku dan sahabatku (Nita Cindy Kirana dan Eti Pujiarti) yang telah menyemangati dan saya repoti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap pengurus dan nasabah BMT Mitra Mandiri Sejahtera yang telah penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-temanku (Ziana, Resa, Ratna dan yang lainnya) yang memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Tidak lupa kepada semua pihak yang telah membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera” guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan saran serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis perlu menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH, MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Irsad Andriyanto, SE, M.Si selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
4. Bapak Dr. Muhammad Shohibul Itmam, MH selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi.
5. Seluruh Jajaran Dosen, Staf dan Pegawai Institut Agama Islam Negeri Kudus
6. Bapak Suroso selaku Pimpinan dari BMT Mitra Mandiri Sejahtera yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian di BMT Mitra Mandiri Sejahtera sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
7. Seluruh Staf BMT Mitra Mandiri Sejahtera yang telah membantu dan memberikan pelayanan dalam pengumpulan data sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
8. Keluarga tercinta khususnya Bapak dan Ibu serta teman-teman seperjuanganku yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu penyelesaian skripsi ini.

Atas segala jasa dan bantuan yang telah diberikan, penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan memanjatkan doa kepada ALLAH SWT semoga mendapatkan balasan yang berlipat. Akhirnya, tersirat harapan semoga kedepannya, isi yang terkandung dalam skripsi ini dapat

memberikan pengetahuan baru dan bermanfaat bagi banyak pihak termasuk penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 04 November 2021

Penulis,



Desian Riat Putri

1720510016

