

**PENGARUH PENANGANAN PROBLEMATIKA,
RELATIONSHIP MARKETING DAN *PERCEIVE VALUE*
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KSPPS BMT
AL HIKMAH SEMESTA JEPARA**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

**MELIN PURWANINGSIH
NIM. 1720210185**

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



**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 : Melin Purwaningsih
Nim. : 1720210185
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Penanganan Problematika, Relationship
Marketing Dan Perceive Value Terhadap Loyalitas
Anggota Kspps Bmt Al Hikmah Semesta Jepara

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing
sejak 16 Juni 2021 sampai dengan 31 Januari 2022 dan disetujui untuk
dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 2 Maret 2022
Pembimbing

Eni Kusriani, S.E.I., M.E.
NID.19850610 2012 092017



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

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

NAMA : MELIN PURWANINGSIH
 NIM. : 1720210185
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH
 JUDUL : "Pengaruh Penanganan Problematika, Relationship Marketing Dan Perceive Value Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara".

telah diujikan pada **30 Maret 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I</u> NIP. 19780225 2009121001 Ketua/Penguji I	4/4/22	
<u>M. Arif Hakim, M.Ag</u> NIP. 19790107 2005011006 Ketua/Penguji II	4/4/22	
<u>Muzavvidatul Habibah, M.E</u> NIP. 19840525 2019032018 Sekretaris/Penguji III	5/4/22	
<u>Eni Kusriani, S.E.L., M.E.</u> NID.19850610 2012 092017 Dosen Pembimbing	5/4/22	
<u>Dr. Supriyadi, M.H</u> NIP. 19721020 19990310001 Dekan	5/4/22	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Melin Purwaningsih NIM. 1720210185 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, 05 Maret 2022
Yang Menyatakan,



Melin Purwaningsih
NIM. 1720210185

MOTTO

فَإِنْ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

"sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain)"

(Q.S Al Insyirah 5-7)¹.



¹Nandang Burhanudin, *Al-Qur'an Keluarga*, (Bandung: CV. Media Fitrah Rabbani, 2012), 596.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah rabbil'alamina dan dengan segala kerendahan hati karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Sumiyati dan bapak Munawar tersayang, yang memberikan kasih sayang, motivasi, perhatian, nasehat dan dukungan baik itu moril, materil dan spiritual.
2. Saudaraku Muhammad Riki Kurniawan dan Ismail galih munanjar yang selalu mendukungku.
3. Fendi febriansah yang selalu memberikan dukungan, keceriaan dan selalu ada di sampingku saat suka maupun duka.
4. Teman-temanku Helmi, Devi, Fara, cicik yang selalu memberikan masukan dan motivasi.
5. Teman - teman prodi ekonomi syariah kelas E angkatan 2017



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	آ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	إِ...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	أ..	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Màdd	
خ	KH/kh	ع awal	‘A/’a	ء akhir	A /’a’	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A /’a’	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Būr
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yà’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبَّ	abb	فَلَكِيّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	rabb	عَالَمِيّ	‘ālamīy
‘Ain/Hamzah di belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara’a	الْفُرُوعُ	al-furū’	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِيّ	gairī
قَرَأَ	qara’a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā’	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئِيّ	syai’un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā’ Marbuṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā’ah		

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, Taufiq, Hidayah serta Inayah-Nya kepada kita sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH PENANGANAN PROBLEMATIKA, *RELATIONSHIP MARKETING* DAN *PERCEIVE VALUE* TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KSPPS BMT AL HIKMAH SEMESTA JEPARA” disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) di IAIN Kudus.

Sholawat serta salam selalu kami haturkan kepada insan termulia Baginda Agung Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun kami dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang benderang dan penuh kenikmatan ini. Semoga kita termasuk umat yang mendapat syafaatnya. Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin tentang penulisan skripsi ini. Sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang skripsi ini.
3. Surepno, S.E., M.Si. Akt., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus
4. Eni Kusriani, S.E.I., M.E, selaku pembimbing yang telah membimbing, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Anisa Listiyani, M.Ag, selaku Kepala Unit Perpustakaan IAIN Kudus dan seluruh petugas perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam menyusun skripsi.
6. Para dosen dan seluruh Staf Pengajar di IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak, Ibu, serta adik, kakak tercinta yang telah membantu baik memberikan dukungan moril maupun materiil secara langsung dan tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

8. Teman-teman kelas Ekonomi Syariah-E reguler angkatan 2017 yang telah memberikan bantuan, do'a, dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu Atas segala jasa, jerih payah dan do'a yang telah diberikan, penulis hanya mampu membalas dengan membalas dengan do'a kepada Allah SWT. Semoga mendapatkan balasan kebaikan yang berlipat ganda atas jasa, jerih payah dan do'a yang diberikan dalam membantu penyelesaian skripsi ini. Aamiin

Kudus, 2 Maret 2022



Melin Purwaningsih
NIM. 1720210185

