

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BPRS RAHMA  
SYARIAH DESA GURAH KECAMATAN GURAH  
KABUPATEN KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**PUSPITA INTAN DWI PALUPI**

931412117

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**2023**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

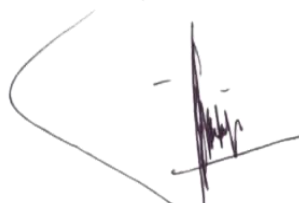
IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BPRS RAHMA  
SYARIAH DESA GURAH KECAMATAN GURAH  
KABUPATEN KEDIRI

**PUSPITA INTAN DWI PALUPI**

NIM. 9314.121.17

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



**Achmad Munif, SE., MM.**  
NIP. 19691025 200312 1 001

Dosen Pembimbing II



**Dr. Binji Mutafarida, MEI**  
NIDN. 2104108403

## NOTA DINAS

Kediri, 24 Juli 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo  
Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nam : PUSPITA INTAN DWI PALUPI  
NIM : 9.314.121.17  
Judul : IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH PADA BPRS  
RAHMA SYARIAH DESA GURAH  
KECAMATAN GURAH KABUPATEN KEDIRI

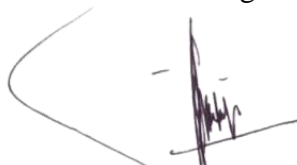
Setelah diperbaiki materai dan susunannya, kami  
berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai  
kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya,  
dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami  
ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I



**Achmad Munif, SE., MM.**  
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



**Dr. Binti Mutafarida, MEI.**  
NIDN. 2104108403

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Oktober 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo  
Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb  
Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : PUSPITA INTAN DWI PALUPI  
NIM : 9.314.121.17  
Judul : IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BPRS RAHMA SYARIAH DESA GURAH KECAMATAN GURAH KABUPATEN KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 11 Oktober 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I



**Achmad Munif, SE., MM.**  
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



**Dr. Binti Mutafarida, MEI.**  
NIDN. 2104108403

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BPRS RAHMA  
SYARIAH DESA GURAH KECAMATAN GURAH  
KABUPATEN KEDIRI**

**PUSPITA INTAN DWI PALUPI**

**9.314.121.17**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
pada tanggal 11 Oktober 2023

1. Penguji Utama

**Dr. M. Wildan Fawa'id, M.EI**

**NIDN. 2120109003**

(.....)

2. Penguji I

**Achmad Munif, SE., MM.**

**NIP. 19691025 200312 1 001**

(.....)

3. Penguji II

**Dr. Binti Mutafarida, S.E.,MEI**

**NIDN. 2104108403**

(.....)

Kediri, 25 Oktober 2023  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Kediri

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**

**NIP.19750101 199803 1 002**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri  
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

---

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Puspita Intan Dwi Palupi

NIM : 931412117

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail address : intaanpuspita98@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi     Tesis     Disertasi  
 Lain-lain

Judul Karya Ilmiah : Implementasi *Customer Relationship Management* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 20 Maret 2024

Penulis

(Puspita Intan Dwi Palupi)

## HALAMAN MOTTO

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم إِنَّكُمْ لَا تَسْعُونَ النَّاسَ بِأَمْوَالِكُمْ وَلَكِنْ لِيَسْعَهُمْ مِنْكُمْ بَسْطُ الْوَجْهِ وَحُسْنُ الْخُلُقِ

“Sesungguhnya kalian tidak bisa menarik hati manusia dengan harta kalian, akan tetapi kalian bisa menarik hati mereka dengan wajah berseri dan akhlak yang mulia”

(HR. Al Hakim)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, rasa syukur yang teramat kehadiran Allah SWT, shalawat serta salam terpanjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW atas rahmat dan karunia-nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi hingga selesai. Dengan rasa sangat bangga skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayah dan Ibu (Drs. Heri Sujoko dan Dra. Sunarmi), kakak saya Novita Aprillia Permata Sari dan I Gigih Budi Pradana, Gita Alya Zafira Pradana dan Hamdan Nabil Pradana yang tanpa lelah dan tulus ikhlas memberikan dukungan moril maupun materiil sepanjang pendidikanku, serta kasih sayang tanpa lelah kepada penulis hingga saat ini.
2. Teruntuk Dosen Pembimbing saya yaitu Bapak Achmad Munif, SE., MM. dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, MEI. yang selalu sabar dan tidak pernah lelah dalam memberikan masukan serta saran demi terselesainya tugas akhir saya.
3. Untuk seluruh teman-temanku Prodi Perbankan Syariah angkatan 2017 terkhusus orang-orang tersayang yakni Nur Laili Azizah, Kurnia Nur Fitriana, Isneyni Robbi'ul Laila yang telah menemani serta mendukungku berjuang meraih gelar Sarjana Ekonomi.



## ABSTRAK

PUSPITA INTAN DWI PALUPI, 2023. Implementasi *Customer Relationship Management* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Achmad Munif, SE., MM. (2) Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI.

Kata Kunci: Implementasi, *Customer Relationship Management*, Loyalitas Nasabah.

*Customer Relationship Management* merupakan strategi dalam mengelola hubungan nasabah. Pengelolaan nasabah dilakukan dengan melakukan langkah-langkah untuk mengenal dan melayani nasabah dengan tujuan untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Indikator penerapan *customer relationship management* yakni melalui *one to one marketing*, *continuity marketing*, dan *partnering marketing*.

Pendekatan penelitian pada penelitian ini yaitu melalui pendekatan secara kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi dan analisis data berdasarkan fakta dilapangan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian lapangan (*field research*) yang diartikan sebagai sebuah penelitian yang dilakukan dilapangan atau lokasi yang telah dipilih oleh peneliti sebagai tempat menyelidiki objektif yang terjadi dilapangan tersebut. Teknik pengumpulan data menggunakan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Langkah dalam menganalisis data yang digunakan penelitian yakni reduksi data, penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan. Tahap akhir yang digunakan dalam pengecekan keabsahan data dengan menggunakan perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Penerapan *Customer Relationship Management* yang dilakukan BPRS Rahma Syariah melalui tiga indikator yakni *one to one marketing*, *continuity marketing*. 2) Loyalitas nasabah pada BPRS Rahma Syariah terlihat dari peningkatan jumlah nasabah, kemudian nasabah tersebut melakukan pembelian ulang, menambah jumlah pembelian, dan kemudian mengajak teman-teman lainnya untuk ikut membeli.

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	'	ض	D
ب	B	ط	T
ت	T	ظ	Z
ث	Th	ع	'
ج	J	غ	Gh
ح	H	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	ه	H
ص	Ṣ	ي	Y

### B. Konsonan Rangkap

1. Konsonan rangkap (*shaddah*), yang bersumber dari *ya'' nisbah* (*ya''* yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan di atasnya. احمدية :  
ditulis *Ahmadiyah*.

2. Konsonan rangkap yang berasal dari *ya* "nisbah" ditulis dobel hurufnya.  
دل : ditulis *Dalla*.

### C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis "ah". Contoh جماعة ditulis *Jamā'ah*.
2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudhaf), ditulis "at". هلا نعمة ditulis *ni'mat Allah*. الفطر زكاة ditulis *zakāt al-fiṭrah*.

### D. Vokal Pendek

*Fathah* ditulis "a", *kasrah* ditulis "i", *dhammah* ditulis "u", masing-masing dengan huruf tunggal.

### E. Vokal Panjang

Apa yang ditulis a panjang ditulis a, i panjang ditulis i, u panjang ditulis u, masing-masing dengan coretan di atas huruf a, i, u.

### F. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel (*diphthong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf "ay" dan "aw" masing-masing untuk (اي) ( dan (او)

### G. Kata Sandang Alif + Lam

Jika terdapat huruf alif + lam yang diikuti huruf *qamariyah* maupun diikuti huruf *shamsiyah*, huruf al ditulis: الجامعة ditulis *al-Jāmi'ah*, الشية  
ditulis *al-Shī'a*.

### H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

## **I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat**

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat yang ditulis kata per kata: م سال ال شيخ ditulis *Shaykh al-Islām*.

## **J. Lain-Lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata urf, nash, Al-Qurʿan, Hadits, dan lain-lain), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-nya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap turunkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafa'at-nya. Skripsi ini mengungkap Implementasi *customer relationship management* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri. Penulis menyampaikan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI, M.El., selaku Kaprodi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, SE., MM. dan Ibu Dr. Binti Mutafarida., MEI selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ayah dan Ibu tercinta Drs. Heri Sujoko dan Ibu Sunarmi, serta Kakak Novita Aprillia Permata Sari, I Gigih Budi Pradana, Gita Alya Zafira Pradana dan Hamdan Nabil Pradana yang selalu memberikan doa dan segala bentuk dukungan lainnya kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff FEBI IAIN Kediri.
7. Ibu Fiets Bierty Andriani selaku Kepala Bagian Operasional dan Pejabat Eksekutif Kepatuhan Manajemen Risiko dan APUPPT, Ibu Kiki Elyza selaku Customer Service, dan Ibu Agistya selaku Teller yang telah membimbing saya dan membantu kelancaran selama penelitian.
8. Teman-teman Prodi Perbankan Syariah angkatan tahun 2017 yang telah membantu dan memotivasi dalam penulisan skripsi ini.

9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis tulisan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan membalas kebaikan dari kita semua. Semoga skripsi ini bermanfaat terutama bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan demi perbaikan selanjutnya saran dan kritik yang membangun penulis akan menerima dengan senang hati.

Kediri, 17 Juli 2023

PENULIS



**Puspita Intan Dwi Palupi**

**NIM. 9314.121.17**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10

	D. Kegunaan Penelitian .....	11
	1. Secara Teoritis .....	11
	2. Secara Praktis .....	11
	E. Penelitian Terdahulu .....	12
<b>BAB</b>	<b>II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>
	A. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	17
	1. Pengertian <i>Customer Relationship Managemen (CRM)</i> ..	17
	2. Strategi <i>Customer Relationship Managemen (CRM)</i> ....	19
	3. Tujuan <i>Customer Relationship Managemen (CRM)</i> .....	20
	4. Manfaat <i>Customer Relationship Managemen (CRM)</i> ...	21
	B. Loyalitas Nasabah .....	22
	1. Pengertian Loyalitas .....	22
	2. Indikator Loyalitas.....	22
	3. Tingkatan Loyalitas .....	23
	4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	24
<b>BAB</b>	<b>III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	26
	B. Kehadiran Peneliti.....	27
	C. Lokasi Penelitian .....	28
	D. Sumber Data.....	29
	1. Sumber Data Primer.....	29
	2.Sumber Data Sekunder.....	30
	E. Pengumpulan Data .....	30



1. Observasi .....	31
2. Dokumentasi .....	32
3. Wawancara .....	32
F. Analisis Data .....	33
G. Pengecekan Pengabsahan Data .....	35
1. Perpanjangan Keabsahan Data .....	35
2. Ketekunan Pengataman .....	35
3. Triangulasi .....	35
H. Tahap-Tahap Penelitiain .....	36
1. Tahap Sebelum ke lapangan.....	36
2. Tahap Pekerjaan Lapangan .....	36
3. Tahap Analisis Data .....	36
4. Tahap Penulisan Laporan .....	36
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN DATA PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
1. Sejarah Berdirinya BPRS Rahma Syariah .....	38
2. Lokasi BPRS Rahma Syariah.....	38
3. Visi dan Misi BPRS Rahma Syariah.....	39
4. Struktur Organisasi BPRS Rahma Syariah .....	40
5. Produk-Produk BPRS Rahma Syariah .....	41
B. Paparan Data .....	46
1. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah	

	Kabupaten Kediri.....	46
	2. Implementasi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah	
	Kabupaten Kediri.....	54
	C. Temuan Penelitian .....	67
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
	A. Implementasi <i>Customer Relationship Managemen (CRM)</i> BPRS Rahma Syariah di Desa Gurah Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri .....	71
	B. Implementasi <i>Customer Relationship Managemen (CRM)</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BPRS Rahma Syariah.....	76
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Simpulan .....	83
	B. Saran .....	84

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Perbedaan BPRS Rahma Syariah dengan BPRS Artha Pamenang
Tabel 1.2	Data Jumlah Nasabah Pada BPRS Rahma Syariah
Tabel 4.1	Nisbah Bagi Hasil Deposito BPRS Rahma Syariah

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPRS Rahma Syariah
- Gambar 5.1 Skema Standart Proses Kecepatan BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	Pedoman Wawancara
Lampiran II	Surat Keputusan Standar Kecepatan Proses
Lampiran III	Dokumentasi
Lampiran IV	Surat Izin Penelitian
Lampiran V	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran VI	Daftar Konsultasi Pembimbing I
Lampiran VII	Daftar Konsultasi Pembimbing II
Lampiran VIII	Daftar Riwayat Hidup