

**STRATEGI *RELATIONSHIP* *MARKETING* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



OLEH

JUWITA APRITIA

9342.073.19

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

2024

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH

JUWITA APRITIA

9342.073.19

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN)**

JUWITA APRITIA

9342.073.19

Telah Disetujui

Dosen Pembimbing I,



Dr. Ashfa Fikrivah, M.EI
NIP. 19750419 200003 2 002

Dosen Pembimbing II,



Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA DINAS

Kediri, 15 Juli 2024

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Juwita Apritia
NIM : 934207319
Judul : Strategi *Relationship Marketing* dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah

Demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I,



Dr. Ashfa Fikrivah, M.EI
NIP. 19750419 200003 2 002

Dosen Pembimbing II,



Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Juli 2024

Lampiran : 3 (tiga) 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 Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Juwita Apritia

NIM : 934207319

Judul : Strategi *Relationship Marketing* dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak dan Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I,



Dr. Ashfa Fikriyah, M.EI
NIP. 19750419 200003 2 002

Dosen Pembimbing II,



Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN)**

Juwita Apritia

9.342.073.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 1 Juli 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 19901020 201903 1 006

(.....)

2. Penguji I

Dr. Ashfa Fikriyah, M.EI
NIP. 19750419 200003 2 002

(.....)

3. Penguji II

Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

(.....)

Kediri, 15 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.”

(Q.S Al Maidah : 2)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Juwita Apritia

NIM : 934207319

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 15 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Juwita Apritia
NIM 93420319

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa berbahagia yang tiada henti, kita panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diturunkan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini saya selaku penulis ingin menyampaikan terima kasih serta ingin mempersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang sudah sangat membantu kelancaran penelitian ini.

1. Kedua orangtua saya, Bapak Supriono dan Ibu Wati Rohaeti yang selalu memberikan kasih sayang, do`a, semangat serta dukungannya baik secara materil maupun spiritual yang tiada henti demi kesuksesan dan kelancaran pendidikan saya.
2. Bapak/Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya dalam menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.
3. Sahabat dan teman-teman yang selalu menjadi tempat keluh kesah dan memberikan *support* dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Affandi Sophia Wijaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Madiun dan membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

ABSTRAK

Apritia, Juwita. Dosen Pembimbing Dr. Ashfa Fikriyah, M.EI dan Dr. Yuliani, MM. *Strategi Relationship Marketing dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2024.

Kata kunci : *Relationship Marketing*, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah.

Skripsi ini menganalisis implementasi strategi *Relationship Marketing* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah. Tujuan penelitian ini adalah memaparkan mengenai, 1) Bagaimana strategi *relationship marketing* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, 2) Bagaimana strategi *relationship marketing* dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menyajikan dalam bentuk kata atau gambar dari sumber tertentu. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan melakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data peneliti dilakukan dengan 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Adapun hasil penelitian 1) Penerapan strategi *relationship marketing* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menunjukkan bahwa kinerja seorang *Relationship Manager* (RM) Bisnis sudah cukup baik meskipun belum maksimal. Hal ini diukur berdasarkan beberapa indikator seperti kepercayaan, ikatan, komunikasi, empati, nilai kebersamaan, timbal balik, penanganan keluhan, dan *shariah compliance*. 2) Strategi *relationship marketing* dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun berhasil menjaga hubungan harmonis dengan nasabah loyal, meningkatkan nilai dan ketertarikan mereka, serta loyalitas. Sehingga nasabah cenderung menggunakan berbagai produk bank dan memberikan rekomendasi berdasarkan pengalaman positif. Dengan menyediakan fasilitas dan pelayanan terbaik, bank berhasil meningkatkan retensi nasabah terhadap tawaran produk perbankan lain.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa ada hambatan suatu apapun. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam skripsi ini penulis membahas akan membahas mengenai strategi *relationship marketing* dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dalam kesempatan saya sebagai penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslih, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI. MEI selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Dr. Ashfa Fikriyah, M.El dan Ibu Dr. Yuliani, MM selaku dosen pembimbing, saya ucapkan terima kasih banyak atas bimbingan, motivasi, serta masuk yang sangat berarti bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta *staff* karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

6. Segenap pimpinan dan karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan bimbingannya selama penelitian ini.
7. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Supriono dan Ibu Wati Rohaeti, terima kasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga dapat berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.
8. Sahabat sekaligus saudara yaitu Aidha Sagita Priono, Wulandari, S.Pd., Hanifah Nurul Fadhillah, S.E., Mifthaqul Lia Fitriana MS, S.E., Amira Hisana Salsabila, AMd Kom dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan, karena mereka tidak pernah bosan untuk selalu bersama-sama serta selalu memberikan semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya para pembaca.

Kediri, 19 Juni 2024

Penulis



Juwita Apritia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETEJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Terdahulu	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Strategi <i>Relationship Marketing</i>	15
1. Pengertian Strategi <i>Relationship Marketing</i>	15
2. Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	16
3. Ruang Lingkup Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	17
4. Proses <i>Relationship Marketing</i>	20
5. Strategi <i>Relationship Marketing</i> dalam Perspektif Islam	24
B. Loyalitas Nasabah	36
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	36
2. Indikator Loyalitas Nasabah	37
3. Tahapan Loyalitas Nasabah	38

4. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	39
5. Loyalitas Nasabah dalam Perpektif Islam	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Kehadiran Peneltian	44
C. Lokasi Penelitian	45
D. Sumber Data	45
E. Metode Pengumpulan Data	46
F. Analisis Data	48
G. Pengecekan Keabsahan	49
F. Tahap-Tahap Penelitian	50
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	52
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	52
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	54
3. Profil Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	55
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	55
5. <i>Job Description</i> Jabatan	56
6. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	59
B. Paparan Data	63
1. Penerapan Pola <i>Relationship Marketing</i>	62
2. Data Loyalitas Nasabah	73
C. Temuan Penelitian	80
BAB V PEMBAHASAN	81
A. Strategi <i>Relationship Marketing</i> Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	81
B. Strategi <i>Relationship Marketing</i> dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	85
BAB VI PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Lembaga Keuangan Bank Syariah Kota Madiun Tahun 2023	2
Tabel 1.2 Data Perbandingan Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia Ditinjau dari Bauran Pemasaran Tahun 2023	3
Tabel 1.3 Data Jumlah Nasabah Keseluruhan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Periode 2020-2022	5
Tabel 1.4 Data Jumlah Nasabah Loyal Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Tahun 2020-2022	9
Tabel 2.1 Perbedaan Strategi <i>Transactional</i> dan <i>Relationship Marketing</i>	16
Tabel 2.2 Indikator Loyalitas	37
Tabel 4.1 Data Pertumbuhan Nasabah dan <i>Loyalty</i> Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Periode 2020-2022	74
Tabel 4.2 Data Transaksi Nasabah Peorangan Per November-Desember 2023	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	55
Gambar 4.2 Menu Aplikasi M-Din (Muamalat-Din)	65
Gambar 4.3 Website Baitulmaal Muamalat	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Iizin Permohonan Riset / Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Persetujuan Riset / Penelitian
- Lampiran 4 : Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 5 : Dokumentasi



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 : Juwita Apritia

NIM : 934207319

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam/Akuntansi Syariah

E-mail address : juwitapritia321@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Strategi *Relationship Marketing* dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun).

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, 01 September 2024

Penulis

(Juwita Apritia)