

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPANAN BMT NU
KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun sebagai Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :
ISMAIDA NIHAYATURROHMAH
22402076

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2026**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPANAN BMT NU
KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan Program Sarjana

Oleh:

**ISMAIDA NIHAYATURROHMAH
22402076**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPANAN BMT NU
KABUPATEN KEDIRI**

Ditulis oleh:

ISMAIDA NIHAYATURROHMAH

22402076

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Irfan Harmoko, M.M.
NIP. 198505122020121007

NOTA DINAS

Kediri, 19 Juni 2026

Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Ismaida Nihayaturrohman

NIM : 22402076

Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan BMT NU Kabupaten Kediri

Setelah diperbaiki materi 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 Munaqasah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Irfan Harmoko, M.M.
NIP. 198505122020121007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 9 Juli 2026

Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Ismaida Nihayaturrohmah

NIM : 22402076

Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan BMT NU Kabupaten Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 2 Juli 2026 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Irfan Harmoko, M.M.
NIP. 198505122020121007

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPANAN BMT NU
KABUPATEN KEDIRI**

**ISMAIDA NIHAYATURROHMAH
22402076**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 2 Juli 2026
Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Mahfudhotin, M.Si.

NIP. 199010032019032010

(.....)

2. Penguji I

Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.

NIP. 197712252009012006

(.....)

3. Penguji II

Irfan Harmoko, M.M.

NIP. 198505122020121007

(.....)

Kediri, 9 Juli 2026
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I.
NIP. 197501011998031002

MOTTO

... وَلَمْ أَكُنْ بِدُعَائِكَ رَبِّ شَقِيًّا

“Dan aku belum pernah kecewa dalam berdoa kepada-Mu, Ya Tuhanku”

(QS. Maryam: 4)

“Setiap tangan yang menadah ke langit, tidak akan pernah kembali dalam keadaan kosong”

(Penulis)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismaida Nihayaturrohmah

NIM : 22402076

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Kediri, 19 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



(Ismaida Nihayaturrohmah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tidak pernah terhenti dalam setiap langkah kehidupan, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Yang tercinta, dua manusia paling hebat dalam hidup penulis, yang namanya selalu terselip dalam setiap doa dan harapan. Ayah Moch. Munir Ashari dan Ibu Atik Muawanah, terima kasih atas cinta yang tidak pernah meminta balasan, atas perjuangan yang tidak pernah diceritakan, serta atas doa-doa yang terus mengalir bahkan ketika penulis tidak memintanya. Jika hari ini penulis mampu berada di titik ini, maka di dalamnya ada peluh, air mata, doa dan ketulusan Ayah dan Ibu yang tidak akan pernah mampu terbalaskan oleh apa pun.
2. Yang tersayang, adik Moh Farhan Maulana Ashari dan seseorang yang selalu hadir sebagai “kakak”, terima kasih telah menjadi rumah bagi segala lelah. Terima kasih untuk setiap dukungan yang tidak selalu terlihat, setiap perhatian yang tidak selalu terucap, dan setiap doa yang diam-diam menguatkan. Semoga Allah senantiasa menjaga langkah dan mengiringi setiap harapan baik yang kalian langitkan.
3. Yang terhormat, dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing setiap Langkah, meluruskan setiap kekeliruan, dan mengajarkan bahwa sebuah proses ilmiah tidak hanya tentang hasil, tetapi juga tentang ketekunan dan kejujuran.
4. Yang terkasih, sahabatku Family Ties (Eka, Hani, Fitri, Niken), *internship* ziswaf Celoteh Squad dan KKN 14 khususnya Biduan Petungroto (Danisya, Fadil, Farah, Lilan, Nefi), terima kasih telah menjadi manusia-manusia baik yang Allah kirimkan dalam hidup penulis. Terima kasih untuk setiap dukungan yang sederhana dan setiap kehadiran yang selalu berarti. Semoga semesta mempertemukan kita kembali dalam versi terbaik dari diri masing-masing.
5. Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri yang telah menjadi ruang belajar untuk bertumbuh dalam proses pendewasaan diri. Terima kasih, atas kesempatan, pengalaman, dan pelajaran yang diberikan.

6. Kepada Ismaida Nihayaturrohmah, terima kasih karena telah memilih untuk bertahan ketika keadaan terasa berat, tetap melangkah meski perlahan, dan tidak menyerah meskipun sering kali merasa Lelah. Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah percaya bahwa setiap usaha sekecil apa pun, setiap lantunan doa dan kesabaran, akan menemukan jalan takdir terbaiknya.

Karena pada akhirnya, bukan tentang seberapa cepat kita sampai, melainkan tentang bagaimana tetap berjalan meski berkali-kali ingin berhenti.

ABSTRAK

ISMAIDA NIHAYATURROHMAH, Dosen Pembimbing Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M. dan Irfan Harmoko, M.M. Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan BMT NU Kabupaten Kediri. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, 2026.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), Loyalitas Nasabah, BMT.

Perkembangan dengan persaingan pada Lembaga keuangan syariah yang menuntut BMT untuk mampu membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah melalui penerapan *Customer Relationship Management* (CRM), yaitu pengelolaan hubungan dengan nasabah melalui aspek *people*, *process*, dan *technology*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *Customer Relationship Management* (CRM), tingkat loyalitas nasabah simpanan, serta menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas nasabah simpanan BMT NU Kabupaten Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah 680 nasabah simpanan BMT NU Kabupaten Kediri, dengan sampel berjumlah 252 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin berdasarkan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, korelasi pearson, regresi linier sederhana, uji F, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan alat bantu SPSS 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) pada BMT NU Kabupaten Kediri berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 25,17 dan standar deviasi 2,469, dimana 34,1% responden berada pada kategori sedang. Loyalitas nasabah simpanan juga berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 34,30 dan standar deviasi 3,290, dimana 31,0% responden berada pada kategori sedang hingga tinggi. Hasil regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 14,219 + 0,788X + e$. Uji F menunjukkan nilai F hitung $132,430 > F$ tabel 3,03 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan uji t menunjukkan nilai t hitung $11,508 > t$ tabel 1,969 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,346 menunjukkan bahwa CRM mampu menjelaskan loyalitas nasabah sebesar 34%, sisanya 66% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Maka, *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah simpanan BMT NU Kabupaten Kediri.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji Syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah, sehingga atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan kemampuan sangat terbatas yang dimiliki. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan peradaban.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
4. Ibu Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Irfan Harmoko, M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah berbesar hati meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk membimbing dan memberikan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak/Ibu dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan arahan yang membantu penulis

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, akademisi maupun pembaca.

Kediri, 19 Juni 2026

Ismaida Nihayaturrohman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Penelitian Terdahulu	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
A. <i>Relationship Marketing</i>	19
B. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	19
C. Loyalitas Nasabah.....	24
D. Kerangka Teoritis	27
E. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Variabel Penelitian.....	32
E. Definisi Operasional	32

F.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
G.	Instrumen Penelitian	35
H.	Teknik Analisis Data	36
I.	Teknik Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		45
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
B.	Deskripsi Identitas Responden.....	47
C.	Deskripsi Data.....	49
BAB V PEMBAHASAN.....		67
A.	<i>Customer Relationship Management</i> pada BMT NU Kabupaten Kediri	67
B.	Loyalitas Nasabah Simpanan BMT NU Kabupaten Kediri.....	69
C.	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan BMT NU Kabupaten Kediri.....	72
BAB VI PENUTUP		75
A.	Kesimpulan	75
B.	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN - LAMPIRAN		83
RIWAYAT HIDUP		113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan BMT NU Kabupaten Kediri, BMT PETA, dan BMT Beringharjo.....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Anggota BMT NU Kabupaten Kediri Tahun	6
Tabel 1. 3 Pernyataan Nasabah Simpanan BMT NU Kabupaten Kediri	8
Tabel 1. 4 Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> di BMT NU Kabupaten Kediri.....	11
Tabel 3. 1 Skala Likert	35
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	35
Tabel 3. 3 Kategori Skala Uji Deskriptif	39
Tabel 3. 4 Koefisien Korelasi	41
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	49
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel X	51
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Y	51
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel X.....	52
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	53
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif	53
Tabel 4. 10 Batas Kategorisasi Variabel X	54
Tabel 4. 11 Uji Deskriptif Kategorisasi Variabel X.....	55
Tabel 4. 12 Batas Kategorisasi Variabel Y	56
Tabel 4. 13 Uji Deskriptif Kategorisasi Variabel Y	56
Tabel 4. 14 Uji Normalitas.....	58
Tabel 4. 15 Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4. 16 Uji Autokorelasi	41
Tabel 4. 17 Korelasi Pearson	62
Tabel 4. 18 Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4. 19 Uji F	64

Tabel 4. 20 Uji t	65
Tabel 4. 21 Koefisien Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	28
Gambar 4. 1 Struktur Kepengurusan BMT NU Kabupaten Kediri.....	47
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian	84
Lampiran 2 Data Uji Instrumen (30 Responden).....	86
Lampiran 3 Uji Instrumen.....	88
Lampiran 4 Data Angket Penelitian.....	90
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	103
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	104
Lampiran 7 Analisis Korelasi Pearson.....	106
Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Sederhana	107
Lampiran 9 Uji Hipotesis	108
Lampiran 10 Koefisien Determinasi	109
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian.....	110
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian dari BMT NU Kabupaten Kediri	111
Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian.....	112