

ANALISIS STRATEGI BAURAN PEMASARAN DAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG KEDIRI

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh:

KUKUH RUSTIRAMA 931409216

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS STRATEGI BAURAN PEMASARAN DAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG KEDIRI

KUKUH RUSTIRAMA

Nim. 931409216

Disetujui oleh:

PEMBIMBING I

29 Juni 2021



Amrul Mutaqin, M.El
NIP. 197605072008011013

PEMBIMBING II

29 Juni 2021



Binti Mutafarida, M.El
NIDN. 2104108403

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 Juni 2021

Nomor :
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

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : Kukuh Rustirama
Nim : 931409216
Judul : Analisis Strategi Bauran Pemasaran dan *Service Excellence*
Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di BMT UGT Sidogiri
Cabang Kediri

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

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

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

Wa'alaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.EI
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Binti Mutafarida, M.EI
NIDN. 2104108403

NOTA DINAS

Kediri, 29 Juli 2021

Nomor :
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

Assalamu 'alaikum warahmatullahiwabarakatuh

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

Nama : Kukul Rustirama
Nim : 931409216
Judul : Analisis Strategi Bauran Pemasaran dan *Service Excellence*
Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di BMT UGT Sidogiri
Cabang Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 22 Juli 2021 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wasslamuallikumwaraahmatullahiwabarakatuh

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.EI
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Binti Mutafarida, M.EI
NIDN. 2104108403

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS STRATEGI BAURAN PEMASARAN DAN *SERVICE*
EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA DI
BMT UGT SIDOGIRI CABANG KEDIRI**

KUKUH RUSTIRAMA

931409216

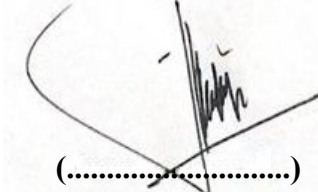
Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal 22 Juli 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 196910252003121001



(.....)

2. Penguji I

Amrul Mutaqin, M. EI
NIP. 197605072008011013



(.....)

3. Penguji II

Binti Mutafarida, M. EI
NIDN. 2104108403



(.....)

MOTTO

“Setiap orang dapat melihat taktik-taktik dimana saya mampu menaklukan lawan. Tapi tidak semua orang dapat melihat strategi dari kemenangan yang saya perjuangkan”

Think Bigger, Act Smarter, Live Better

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat, dan hidayah penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Alm Bapak dan Ibu saya, Sukarmanto dan Mutini. Sebagai rasa hormat dan rasa terima kasih saya yang tiada terhingga kepada beliau yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang mungkin kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia karna aku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih baik. Terima kasih Bapak.... Terima kasih Ibu meskipun engkau telah tiada namun aku kan selalu mendoakanmu.
2. Adi Kiswanto dan Agung Riyanto sekeluarga yang telah memberikan motivasi, semangat, mendukung dan mendoakanku sampai sekarang. Matur suwun Mas.
3. Dosen pembimbing Bapak Amrul Mutaqien, M.EI dan Ibu Binti Mutafarida, M.EI telah meluangkan waktunya dalam membimbing proses pembuatan skripsi saya.
4. Teman teman dari semua kalangan yang telah menerima saya pada lingkungan belajar yang menyenangkan. Semoga skripsi ini bisa jadi bahan rujukan.

5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
6. Dan secara khususnya saya persembahkan juga untuk pendamping hidup saya kelak.

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Kukuh Rustirama', written in a cursive style.

Kukuh Rustirama

ABSTRAK

KUKUH RUSTIRAMA,2021, Dosen Pembimbing : Amrul Mutaqin, M.EI dan Binti Mutafarida, M.EI. *analisis strategi bauran pemasaran dan service excellence dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri*, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Strategi Bauran Pemasaran, Service Excellence, Meningkatkan Jumlah Anggota

Strategi pemasaran bagi setiap perusahaan dianggap sangat penting karena sebagai penentu berkembangnya lembaga tersebut khususnya BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia. Strategi pemasaran yang diterapkan di BMT dirasa kurang karena berdampak pada tidak stabilnya jumlah anggotanya. Hal ini menjadikan BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri akan terus berusaha agar dapat menguasai pangsa pasarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi apa yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Anggota, Bagaimanakah Strategi Bauran Pemasaran Yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota, Bagaimanakah *Service Excellence* Yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota,

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang mana data-data tersebut kemudian dikumpulkan dan dianalisa menggunakan metode deskriptif analisis.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: *pertama*: Strategi pemasaran yang digunakan BMT UGT Sidogri Cabang BMT UGT dalam meningkatkan jumlah anggota dengan menerapkan *service excellent* dan menggunakan strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdiri dari 4P (*product, price, place, promotion*). *Kedua*: peran *service excellent* dalam meningkatkan jumlah anggota dengan *fast respon* kepada semua anggota ketika mereka bertanya. Peran dari marketing mix itu dengan memberikan berbagai macam produk yang bisa dipilih nasabah sesuai dengan keinginan mereka, dalam penentuan harga sesuai kesepakatan bersama yang berdasarkan ketentuan produk yang diambil. Pemilihan lokasi yang strategis dipusat keramaian sehingga mudah untuk dicari oleh calon anggota. Promosi yang dilakukan dengan jemput bola, mulut ke mulut, *door to door*, iklan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. sulistyowati, M.EI Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri, beserta Ibu dan Bapak dosen Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Amrul Mutaqin M.EI dan Ibu Binti Mutafarida M.EI selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan.
5. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji yang telah memberikan pengarahan serta motivasi, saran dan bimbingan skripsi ini dapat terselesaikan dengan rapi dan lancar.

6. Bapak Umar Kholis selaku Ketua Cabang Pembantu BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri beserta Staff Anggota BMT yang telah membantu kelancaran selama penelitian.
7. Almarhum Bapak Sukarmanto dan Almarhumah Ibu Mutini selaku kedua orangtua, Kakak-Kakakku sekeluarga yang menemani dengan tabah, setia penuh pengeetian selama penulis menyelesaikan studi.
8. Teman-teman mahasiswa di perbankan syariah IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah memberi dukungan, semangat dalam penyelesaian penulis skripsi dan sukses selalu untuk Perbankan Syariah

Semoga amal kebaikan daei berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 16 Juni 2021



Kukuh Rustirama
931409216

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI.....	12
A. Pengertian Strategi Pemasaran	12
B. Bauran pemasaran	14
C. <i>Service Excellence</i>	18

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	20
B. Lokasi Penelitian	21
C. Kehadiran Peneliti	21
D. Data dan Sumber Data.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data	22
F. Teknik Analisis Data	24
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	25
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	27
BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	28
A. Gambaran umum	28
B. Paparan data penelitian.....	52
C. Temuan penelitian	62
BAB V : PEMBAHASAN.....	66
A. Strategi pemasaran yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri dalam meningkatkan jumlah anggota	66
B. Peran strategi bauran pemasaran yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri.....	66
C. <i>Service excellence</i> yang dilakukan BMT UGT Sidogori Cabang Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Anggota	72
BAB VI : PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Bauran Pemasaran.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Anggota	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Langkah-Langkah Analisis Miles dan Huberman.....	24
Gambar 4.1 BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri tampak dari luar	30
Gambar 4.2 fasilitas BMT UGT Cabang Kediri	30
Gambar 4.3 Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Kediri.....	32
Gambar 4.4 Wawancara dengan Ketua Capem BMT Sidogiri Cabang Kediri.....	32
Gambar 4.5 Brosur Produk Pembiayaan	56
Gambar 4.6 Brosur Produk Simpanan	56
Gambar 4.7 Promosi dengan <i>Media Social</i>	57
Gambar 4.8 Bukti <i>Service Excellent</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perbandingan Bauran Pemasaran antara BMT Sidogiri Kediri dengan BMT Lantansir Kediri	80
Lampiran 2 Jumlah Anggota BMT Sidogiri	80
Lampiran 3 Langkah-langkah Analisis Miles dan Huberman	81
Lampiran 4 Gambar Lembaga Sidogiri Cabang Kediri	82
Lampiran 5 Struktur Organisasi	83
Lampiran 6 Wawancara dengan Ketua Cabang BMT Sidogiri Kediri	83
Lampiran 7 Brosur Pembiayaan dan Brosur Simpanan	84
Lampiran 8 Promosi dengan Media Sosial	84
Lampiran 9 Bukti <i>Service Excellent</i>	85
Lampiran 10 Pedoman Wawancara	85