

**PERANAN STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING* DI BMT
ISTIQOMAH KANTOR PUSAT TULUNGAGUNG DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA**

SKRIPSI

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



Oleh:

WAHYU DWI SAPUTRA

9314.091.16

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**Peranan Strategi *Relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat
Tulungagung dalam Meningkatkan Jumlah Anggota**

Ditulis Oleh :

WAHYU DWI SAPUTRA

9314.091.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 25 Maret 2021

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M. EI
NIP. 1976050720080110

Skripsi dengan Judul

**Peranan Strategi *Relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat
Tulungagung dalam Meningkatkan Jumlah Anggota**

Ditulis Oleh :

WAHYU DWI SAPUTRA

9314.091.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 25 Maret 2021

Pembimbing II



Binti Mutafarida, M. EI
NIDN. 2104108403

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 25 Maret 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : WAHYU DWI SAPUTRA

NIM : 9314.091.16

Judul : Peranan Strategi Relationship Mareketing di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung dalam meningkatkan jumlah Anggota

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Amrul Mutaqin, M. EI
NIP. 197605072008011013

Binti Mutafarida, M. EI
NIDN. 2104108403

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 25 Maret 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : WAHYU DWI SAPUTRA

NIM : 9314.091.16

Judul : Peranan Strategi Relationship Mareketing di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung dalam meningkatkan jumlah Anggota

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 12 April 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Amrul Mutaqin, M. EI
NIP. 197605072008011013

Binti Mutafarida, M. EI
NIDN. 2104108403

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN STRATEGI *RELATIONSHIPMARKETING* DI BMT
ISTIQOMAH KANTOR PUSAT TULUNGAGUNG DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA**

WAHYU DWI SAPUTRA

9314.091.16

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

Kediri pada tanggal 12 April 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr.H. Ahmad Syakur,Lc.,M.EI (.....)
NIP. 19760708 200604 1 004
2. Penguji I
Amrul Mutaqin, M. EI (.....)
NIP. 19760507 200801 1 013
3. Penguji II
Binti Mutafarida, M. EI (.....)
NIDN. 2104108403

MOTTO

وَاطِئِعُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

*Dan taatlah kepada Allah dan Rasul (Muhammad), agar kamu diberi rahmat
(Q.S. Ali'Imran – ayat 132)*

HALAMAN PENRSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki dan semua yang saya butuhkan. Allah SWT. sutradara terhebat.
2. Malaikat duniaku, Bapak Maman Setiawan dan Ibu Sri Handayani yang selalu memberiku semangat, mendukungku, yang selalu menyertakan doa dalam setiap sujud, yang telah ikhlas menghidupi dan menyayangi dengan sepenuh hati serta Yang telah mendukungku dan mendoakanku sampai sekarang.
3. Keluarga besar dan dek Fasma yang juga selalu mendukung dan selalu mensupport, serta mendoakan sampai sekarang.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Amrul Mutaqin, M.EI dan Ibu Binti Mutafarida, M.SI yang telah membimbing dan memberikan revisi sehingga melatih kesabaran dalam proses pembuatan skripsi
5. Teman-teman dari semua kalangan, yang telah menerima saya pada lingkungan belajar yang menyenangkan. Semoga skripsi ini dapat menjadi rujukan.

Hamba Allah dan semuanya yang telah menyebut namaku dalam do'anya, sebagai wasilah untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik

ABSTRAK

WAHYU DWI SAPUTRA, 2021, Dosen Pembimbing : Amrul mutaqin, M. EI dan Binti mutafarida, M. EI. peranan strategi *relationship marketing* di bmt istiqomah kantor pusat tulungagung dalam meningkatkan jumlah anggota. Skripsi, Program Studi Perbankan *Syariah*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Strategi Relationship, Meningkatkan jumlah anggota

Koperasi *Syariah* diharapkan menjadi Lembaga keuangan *Syariah* sebagai pelopor sekaligus pendukung kegiatan ekonomi masyarakat, dengan usaha dalam skala kecil dan menengah kebawah dengan prinsip *Syariah*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Strategi *Relationship marketing* pada BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung dalam meningkatkan anggota, Serta Bagaimana Peranan Strategi *Relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung 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 di kumpulkan dan di analisa menggunakan metode deskriptif analitis.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, , Strategi *Relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung dalam meningkatkan jumlah anggota meliputi: *Service Excellent*, Memberikan informasi secara berkala, dan Membangun kedekatan emosional. Strategi yang dilakukan BMT Istiqomah Kantor pusat sudah sesuai dengan teori Hermawan yaitu *Suspect*, , *Prospects*, *Dis-qualified*, *First time*, *Repeat customer*, dan Loyalitas Anggota. *Kedua*, peranan strategi *relationship marketing* yang dilakukan pada BMT Istiqomah telah berperan dalam meningkatkan jumlah anggota, yang mana setelah penerapan strategi *relationship* BMT mengalami kenaikan anggota secara signifikan, dengan bukti dari tahun ke tahun jumlah anggota tidak mengalami penurunan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menuntaskan skripsi ini dengan baik, dan penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang barokah serta bermanfaat di dunia maupun akhirat kelak, Amin.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke jalan yang di ridhoi oleh Allah SWT dengan ajaran yang dibawanya, yaitu ajaran agama Islam.

Untuk menuntaskan skripsi ini, banyak berbagai pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga dalam mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menuntaskannya. untuk itu penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya 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 staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Utamanya 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, motivasi, dan saran serta membuat penulis selalu bersemangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji yang telah memberikan mengarahkan serta motivasi, saran dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan Rapi dan lancar.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka pikir dalam penulisan skripsi.
7. Bapak Maman Setiawan dan Sri Handayani selaku Kedua orangtua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moril dan materil serta do'a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Teman-teman terimakasih atas dukungan, semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi dan sukses selalu Perbankan *Syariah* IAIN Kediri.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 25 Maret 2021

Wahyu Dwi Saputra
931409116

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. <i>Relationship Marketing</i>	14
B. Kualitas Produk.....	16
C. Kepuasan Konsumen.....	23
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Kehadiran Peneliti	36

C. Lokasi Penelitian	36
D. Sumber Data	37
E. Metode Pengumpulan Data	38
F. Analisis Data	39
G. Sistematika Pembahasan	40
H. Tahap-tahap Penelitian	41
 BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Paparan Data Penelitian	60
C. Temuan penelitian	66
 BAB V : PEMBAHASAN	
A. Strategi <i>relationship marketing</i> di BMT Istiqomah kantor pusat. 64	
B. Peranan strategi <i>Relationship Marketing</i> di BMT Istiqomah Kantor Pusat dalam meningkatkan jumlah anggota.....	70
 BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	BMT yang ada di Tulungagung.....	4
Tabel 4.1		susunan pengurus tahun 2020	57
Tabel 4.2		susunan pengawas tahun 2020	58
Tabel 4.3		susunan pengelola tahun 2020	58
Tabel 4.4		Jumlah anggota 4 Tahun terakhir sebelum penerapan strategi relationship marketing	43
Tabel 4.5		Perkembangan jumlah anggota 4 Tahun terakhir setelah penerapan strategi relationship marketing (2015-2019)	44

DAFTAR GAMBAR

gambar 2.1 langkah langkah strategi relationship marketing.....	17
gambar 2.2 tiga pilar relationship marketing.....	33
gambar 6.1 wawancara dengan pimpinan BMT Istiqomah.....	82
gambar 6.2 neon box BMT Istiqomah.....	83
gambar 6.3 kantor BMT Istiqomah tampak depan.....	83
gambar 6.4 ruang administrasi BMT Istiqomah.....	83
gambar 6.5 BMT Istiqomah tampak dari luar.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 pedoman wawancara.....	80
lampiran 2 surat penelitian dari lembaga.....	85
lampiran 3 daftar riwayat hidup.....	86