

**STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
DI BMT WALISONGO SEMARANG**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan Syariah**

Oleh:

Siti Nor Fadillah
1405015107

**PROGRAM STUDI (D3) PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN WALISONG SEMARANG**

2017

H. Dede Rodin. Lc. M. Ag

Lembur Sawah 26 Rt 02 Rw 12 Utama Cimahi Selatan Kota Cimahi

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
An. Sdr. Siti Nor Fadillah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Siti Nor Fadillah

NIM : 1405015107

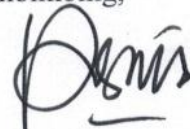
Judul : STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA DI BMT
WALISONGO SEMARANG

Mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan.
Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 24 Mei 2017

Pembimbing,



H. Dede Rodin. Lc. M. Ag

NIP.197204162001121002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl.Prof.Dr.Hamka Kampus III Ngaliyan Semarang
Telp. (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Siti Nor Fadillah
NIM : 1405015107
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul : Strategi Meningkatkan Loyalitas Anggota DI BMT Walisongo Semarang

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, pada tanggal:

31 Mei 2017

Dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan studi program Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah Tahun Akademik 2016/2017 guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah.

Semarang, 31 Mei 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang/Penguji I,

Henry Yunigrum, S.E., M.Si.
NIP. 19810609 200710 2 005

Sekretaris Sidang/Penguji II,

H. Dede Rodin, Lc., M. Ag.
NIP. 19720416 200112 1 002



Penguji III,

Dr. H. Muhammad Saifullah, M. Ag.
NIP. 19700321 199603 1 003

Penguji IV,

Choirul Huda, M. Ag.
NIP. 197660109 200501 1 002

Pembimbing,

H. Dede Rodin, Lc., M. Ag.
NIP. 19720416 200112 1 002

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.



Semarang, 24 mei 2017

Deklarator,


Siti Nor Fadillah

NIM. 1405015107

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى
اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: Maka disebabkan Rahmat Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkan mereka, memohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah memebulatkan tekad maka bertaqwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. (QS. Ali-Imron: 159).

ABSTRAK

Loyalitas merupakan hal terpenting terhadap kelangsungan hidup perusahaan, maka perusahaan harus secara kontinue menjaga dan meningkatkan loyalitas dari para pelanggannya. Oleh karena itu untuk membangun loyalitas pelanggan, perusahaan harus memiliki hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga perusahaan dapat lebih memahami akan kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan para pelanggannya. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan oleh KSPPS BMT Walisongo untuk meningkatkan loyalitas anggotanya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber primer dan sumber skunder yang penulis peroleh melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Data-data yang diperoleh kemudian penulis analisis dengan menggunakan metode deskriptif analitis.

Hasil yang diperoleh penelitian ini adalah Strategi untuk meningkatkan loyalitas anggota yang dilakukan KSPPS BMT Walisongo Semarang yaitu dengan strategi 7P adalah sebagai berikut: *Product* (produk), *Price* (produk), *Place* (harga), *Promotion* (promosi), *Proses* (proses), *People* (SDM) dan *Physycal efidence* (bukti fisik).

Kata kunci: pelayanan, strategi, loyalitas anggota.

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, tugas akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta (Nyoto dan Rukhaniyah) terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah yang selama ini telah dilakukan demi untuk mendukung Ananda sampek lulus kuliah, do'a serta dukungan yang tulus selalu tercurah dengan ikhlas dari hati Ayah dan Ibu untuk kesuksesan Dila dan semoga bisa dapat ilmu yang bermanfaat sehingga bisa membahagiakan dan membanggakan Ayah dan Ibu.
2. Saudara-saudaraku tersayang (Siti Nur rohmatin, Siti Nor Badriyah dan Siti Nur sofia) terimakasih atas segala kasih sayang dan dukungannya, serta hari-hari yang indah yang pernah kita lewati bersama.
3. Orang yang spesial didalam hidupku (Abdul Manan) terimakasih atas support dan perhatian yang selama ini diberikan kepada saya ketika lagi down dan butuh semangat, semoga bisa jadi panutan yang baik buat aku nanti kedepannya.
4. Orang yang berjasa buat aku (Mas siswanto Dan mbak lia) terimakasih atas dukungan dan do'a yang telah diberikan kepada saya selama ini.
5. Sahabat-sahabatku Annisa Rahma dan Lia andreani. Terimakasih semangat dan dukungan yang diberikan disaat semangatku melemah, serta hari-hari yang menyenangkan bersama kalian dan tidak lupa memberikan dukungan do'a dan kebaikan untukku. Semoga pertemanan kita akan tetap terjaga. Amin.
6. Teman-teman seperjuangan PBS C, yang selalu memberikan semangat dan tetap kompak. Semoga persahabatan kita akan selalu terjalin dengan baik dan tidak akan pernah putus. Amin.
7. Teman-teman UKM JQH (Jam'iyatul Qurra' wal Huffadz) terimakasih telah menemani perjuanganku. Semoga Allah selalu senantiasa menuntun serta meridhai langkah gerak kita menuju kebaikan.

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan dan tauladan Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabatnya.

Alhamdulillah, akhirnya Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Dengan judul **“STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT WALISONGO SEMARANG”**.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Diploma Tiga (D3) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa terselesainya Tugas Akhir ini bukanlah semata hasil jerih payah penulis secara pribadi akan tetapi semua terwujud berkat adanya usaha dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini baik berupa moral maupun spiritual, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. H. Johan arifin, S. Ag., MM selaku ketua jurusan dan A. Turmudi, SH, M.Ag, Selaku sekretaris jurusan D3 Perbankan Syariah.
4. H. Dede Rodin. Lc. M. Ag selaku Dosen Pembimbing, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Ini.
6. Bapak Drs. Nuryanto selaku manajer di KSPPS BMT Walisongo Semarang dan seluruh Karyawan KSPPS BMT Walisongo SemarangYang telah membantu memberikan waktunya.

7. Semua pihak yang telah membantu terselesainya Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan.

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin Ya RabbalAlamin*

WassalamualaikumWr, Wb.

Semarang, 24 mei 1995

Penulis

Siti Nor Fadillah

1405015107

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	11

BAB II : STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BMT WALISONGO SEMARANG

A. Teori Pelayanan Prima	
1. Pelayanan Prima	12
2. Tujuan Pelayanan Prima	12
3. Manfaat Pelayanan Prima	13
B. Loyalitas	19
1. Karakteristik Loyalitas Nasabah	22
2. Konsep Loyalitas yang ditawarkan Oliver Mengenai Tingkat Loyalitas Konsumen Terdiri dari Empat Tahap	22
C. Strategi Meningkatkan Loyalitas Anggota	23
D. Strategi untuk Meningkatkan Anggota pada Loyalitas dalam Ekonomi Islam	28
E. Promosi dalam Islam	32
F. Bauran Pemasaran	33

BAB III : GAMBARAN UMUM KSPPS BMT WALISONGO SEMARANG

A. Sejarah Berdirinya BMT Walisongo Semarang	42
B. Visi Misi BMT Walisongo	43

C. Struktur Kelembagaan KSPPS BMT Walisongo Semarang	44
D. Produk-Produk KSPPS BMT Walisongo Semarang	48
BAB IV : ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
C. Penutup	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	