

**ANALISIS PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA PADA KJKS CEMERLANG WELERI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)

Jurusan Ekonomi Islam



Disusun Oleh :

SYAHRINA NURUL FAJRIYAH

102411129

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2014

Prof. Dr. Mujiyono, M. A

Jl. Prof. Dr. Hamka No. 4 Ringinsari, Ngaliyan Semarang

Choirul Huda, M. Ag

Ruko Vila Ngaliyan Permai No. A 10, Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdr. Syahrina Nurul Fajriyah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara.

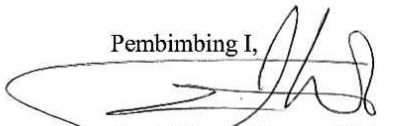
Nama : Syahrina Nurul Fajriyah
NIM : 102411129
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH RELATIONSHIP
MARKETING TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA KJKS CEMERLANG
WELERI**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan.

Demikian atas perhatiannya, harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

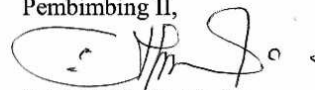
Pembimbing I,



Prof. Dr. Mujiyono, M. A
NIP. 19590215 198503 1 005

Semarang, Juni 2014

Pembimbing II,



Choirul Huda, M. Ag
NIP. 19760109 200501 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./ Fax. (024) 7601291, 7624691 Semarang 50158

PENGESAHAN

Nama : Syahrina Nurul Fajriyah
Nim : 102411129
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : ANALISIS PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA KJKS CEMERLANG WELERI

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal :

25 Juni 2014

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) dalam ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam tahun akademik 2013/2014.

Semarang, 30 Juni 2014

Mengetahui

Ketua Sidang,

Nur Fatoni, M. Ag
NIP. 19730811 200003 1 004

Sekretaris Sidang,

Choirul Huda, M. Ag
NIP. 19760109 200501 1 002

Penguji I,

Rahman El Junusi, S. E. M. M
NIP. 19691118 200003 1 001



Penguji II,

Drs. H. Wahab, M. M
NIP. 19690908 200003 1 001

Pembimbing I,

Prof. Dr. Mujiyono, M. A
NIP. 19590215 198503 1 005

Pembimbing II,

Choirul Huda, M. Ag
NIP. 19760109 200501 1 002

MOTTO

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الْمَرْغُوبَةَ لِيَتَّخِذُواهَا لَهْوًا وَغَرَسًا وَرِيًا وَيَكْفُرُوا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ﴿٢٠﴾
وَلَا تَجْرُوا بِأَعْيُنِكُمْ حَسْرَةً مِمَّا كَانُوا يَجْرُونَ ﴿٢١﴾
وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الْمَرْغُوبَةَ لِيَتَّخِذُواهَا لَهْوًا وَغَرَسًا وَرِيًا وَيَكْفُرُوا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ﴿٢٠﴾
وَلَا تَجْرُوا بِأَعْيُنِكُمْ حَسْرَةً مِمَّا كَانُوا يَجْرُونَ ﴿٢١﴾
وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الْمَرْغُوبَةَ لِيَتَّخِذُواهَا لَهْوًا وَغَرَسًا وَرِيًا وَيَكْفُرُوا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ﴿٢٠﴾
وَلَا تَجْرُوا بِأَعْيُنِكُمْ حَسْرَةً مِمَّا كَانُوا يَجْرُونَ ﴿٢١﴾

“Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.” (QS. Luqman : 18-19)

ABSTRAK

Relationship marketing merupakan beragam taktik pemasaran, untuk mengikat atau mempertahankan pelanggan setelah penjualan terjadi, dengan tujuan untuk menciptakan pembelian ulang. KJKS Cemerlang Weleri yang terletak di Jalan Raya Barat No. 314 Weleri, dan merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Kendal yang produktif. Produktifitas ini bisa dilihat dari keberadaan Perbankan yang sangat banyak jumlahnya. Maka salah satu cara untuk mempertahankan nasabahnya agar mereka tidak beralih ke tempat lain yaitu dengan meningkatkan kualitas marketing. Dari latar belakang masalah tersebut yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Relationship Marketing terhadap loyalitas nasabah pada KJKS Cemerlang Weleri.”

Permasalahan dalam penelitian ini adalah : penerapan relationship marketing serta pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah KJKS Cemerlang Weleri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh antara Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah Pada KJKS Cemerlang Weleri.

Populasi penelitian ini adalah nasabah yang pernah menggunakan jasa dari KJKS Cemerlang Weleri. Pengambilan sampel menggunakan random sampling sebanyak 90 nasabah. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi, metodologi yang digunakan adalah analisis regresi, uji parsial, dan koefisien determinasi.

Hasil olahan data yang dibantu dengan dengan program SPSS 16.0 for windows menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (relationship marketing) terhadap variabel dependen (Loyalitas) mampu memberikan sumbangan sebesar 42.9%, sedang yang 57.1%, sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti) atau dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dari hasil analisis kualitatif penerapan relationship marketing sudah di terapkan di KJKS Cemerlang. Sementara analisis kuantitatif pengaruh relationship marketing terhadapap loyalitas menunjukkan nilai t hitung 8,137 dan p value (Sig) sebesar 0.000 yang berada di bawah alpha 5%. Artinya bahwa relationship marketing berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Relationship Marketing, Loyalitas Nasabah

DEKLARASI

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

Semarang, Juni 2014

Deklarator

Syahrina Nurul F

NIM: 102411129

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- ❖ Kedua Orang tuaku Bapak Sohibi HS & Ibu Solikha, atas kasih sayang, pengorbanan, perhatian, dan keikhlasan cinta yang tak ternilai.*
- ❖ Untuk keluarga terutama kakak-kakakku yang selalu membimbing dan menuntun aku serta semua keluarga besarku yang tak dapat aku sebutkan satu persatu, yang telah memberikan do'a serta semangatnya.*
- ❖ Untuk Sahabatku Efendy Akhmad dan Titin Khumaeroh yang selalu menemani dan membantuku dalam suka maupun duka.*
- ❖ Untuk teman-temanku mifta, fidoh, izma, mba vita dan personil kost J-16, terimakasih karena kalian telah menjadi sahabatku yang selalu memberikan motivasi.*
- ❖ Saudara seperjuangan Ikatan Mahasiswa Tegal (IMT), yang selama ini memberikan wawasan dan pengalaman yang luas.*
- ❖ Teman-teman EID (Khususnya) dan teman-teman angkatan 2010 kalian telah warnai hariku.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang serta Bapak Nur Fatoni, M.Ag selaku Kajur Ekonomi Islam
3. Bapak Prof. Dr. Mujiyono, M.A selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak Choirul Huda, M. Ag selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
4. Semua Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang.

5. Bapak Drs. Abdul Manaf, M.M selaku Kepala Cabang KJKS Cemerlang Weleri beserta seluruh Karyawan KJKS Cemerlang Weleri yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis
6. Kedua orang tua (Bapak Sochibi HS dan Ibu Solikha), dan seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil, serta do'a dan kasih sayangnya.
7. Rekan-rekan EID 2010 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Kalian telah memberikan pengalaman dan pembelajaran serta suka cita selama ini.
8. Saudara-saudara Ikatan Mahasiswa Tegal (IMT) yang selama ini telah memberikan pengalaman organisasi dengan setulus hati.
9. Teman-teman seperjuangan, Titin dan Vendy G Bastian yang setia melangkah bersama dalam suka maupun duka.
10. Dan semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah di berikan. Penulis hanya bisa berdo'a dan berikhtiar karena hanya Allah Swt-lah yang bisa membalas kebaikan untuk semua.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

Semarang, Juni 2014

Penulis

Syahrina Nurul Fajriyah
NIM. 102411129

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	5
1.4. Metode Penelitian	
1.4.1. Jenis Sumber Data	6
1.4.2. Populasi dan Sampel	7
1.4.3. Teknik Pengambilan Sampel	7
1.4.4. Teknik Pengumpulan Data	8

1.4.4.1.	Kuesioner	8
1.4.4.2.	Dokumen	9
1.4.4.3.	Wawancara	9
1.4.5.	Variabel Penelitian dan Pengukuran	10
1.4.6.	Teknik Analisa Data	
1.4.6.1.	Uji Validitas	12
1.4.6.2.	Uji reliabilitas	12
1.4.6.3.	Uji Normalitas	13
1.4.6.4.	Regresi Sederhana	14
1.5.	Sistematika Penulisan.....	14

BAB II TINJAUAN TEORITIS

2.1	Relationship Marketing.....	16
2.1.1	Pengertian Relationship	16
2.1.2	Pengertian Marketing	16
2.1.3	Faktor-Faktor Penyebab dibutuhkannya Strategi Relationship Marketing.....	18
2.1.4	Konsep Marketing Secara Islam.....	23
2.2	Loyalitas Anggota.....	29
2.2.1	Pengertian Loyalitas Anggota.....	29
2.2.2	Pengertian Nasabah.....	32
2.3	Penelitian terdahulu	33
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritik	37
2.5	Hipotesis Penelitian	37

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK DAN HASIL PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum KJKS Cemerlang Weleri.....	38
3.2 Struktur Organisasi KJKS Cemerlang Weleri.....	40
3.3 Motto, Visi Misi dan Tujuan KJKS Cemerlang Weleri.....	45
3.4 Produk-produk KJKS Cemerlang Weleri.....	46
3.5 Karakteristik Responden	48
3.6 Diskripsi Data Penelitian	55
3.6.1 Relationship Marketing	55
3.6.2 Loyalitas Nasabah	64

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1 Analisis Kualitatif	68
4.2 Analisis Kuantitatif	72
4.2.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	72
4.2.2 Uji Normalitas	74
4.2.3 Analisis Data	76
4.2.3.1 Uji Koefisien Determinasi	76
4.2.3.2 Analisis Regresi Sederhana	77
4.2.3.3 Uji Hipotesa	78
4.3 Pembahasan	80

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
5.3 Penutup	86

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Jenis Kelamin Responden	49
TABEL 3.2 Usia Responden	50
TABEL 3.3 Pendidikan Responden	51
TABEL 3.4 Pekerjaan Responden	53
TABEL 3.5 Lama Menjadi Nasabah	54
TABEL 3.6 Diskriptif Data Penelitian	56
TABEL 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	72
TABEL 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	73
TABEL 4.3 Uji Koefisien Determinasi	75
TABEL 4.4 Uji Analisis Regresi Sederhana	77
TABEL 4.5 Uji Hipotesis	78

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	37
GAMBAR 3.1 Jenis Kelamin Responden	50
GAMBAR 3.2 Usia Responden	51
GAMBAR 3.5 Pendidikan Responden	52
GAMBAR 3.6 Pekerjaan Responden	54
GAMBAR 3.7 Lama Menjadi Nasabah	55
GAMBAR 4.1 Grafik Histogram	73
GAMBAR 4.2 Normal Probability Plot	74