



**STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH  
PRODUK TABUNGAN IDUL FITRI (TAFITRI) DI KSPPS  
BTM PEKALONGAN CABANG BLIGO**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh :

**NITA NURAINI**  
**NIM: 2012115030**

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2018**



**STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH  
PRODUK TABUNGAN IDUL FITRI (TAFITRI) DI KSPPS  
BTM PEKALONGAN CABANG BLIGO**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh :

**NITA NURAINI**  
**NIM: 2012115030**

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2018**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIHAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NITA NURAINI

NIM : 2012115030

Judul : **STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH  
PRODUK TABUNGAN IDUL FITRI (TAFITRI) DI KSPPS  
BTM PEKALONGAN CABANG BLIGO**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 02 Agustus 2018

Yang meyakini



**NITA NURAINI**  
**NIM. 2012115030**

## NOTA PEMBIMBING

Kuat Ismanto, M. Ag

Perum Graha Naya Residence B2 Kampil Wiradesa Pekalongan

Lampiran : 3 (tiga) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdr. Nita Nuraini

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Pekalongan

c.q. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudara:

Nama : NITA NURAINI

NIM : 2012115030

Prodi : D3 Perbankan Syariah

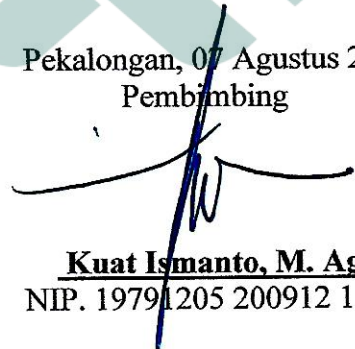
Judul : STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS  
NASABAH PRODUK TABUNGAN IDUL FITRI  
(TAFITRI) DI KSPPS BTM PEKALONGAN CABANG  
BLIGO

Dengan ini mohon agar tugas saudara tersebut segera dapat dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 07 Agustus 2018  
Pembimbing



Kuat Ismanto, M. Ag.  
NIP. 19791205 200912 1 001

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418  
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudari:

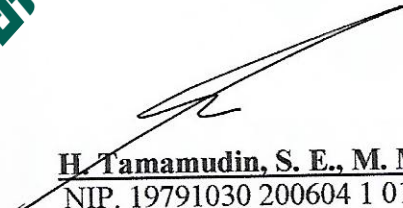
Nama : NITA NURAINI  
NIM : 2012115030  
Judul Tugas Akhir : STRATEGI MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH PRODUK  
TABUNGAN IDUL FITRI (TAFITRI) DI  
KSPPS BTM PEKALONGAN CABANG  
BLIGO

Yang telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 21 Agustus 2018 dan dinyatakan LULUS, serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

**Dewan Penguji,**

Penguji I

Penguji II

  
H. Tamamudin, S. E., M. M.  
NIP. 19791030 200604 1 018

  
Agus Arwani, M. Ag.  
NIP. 19760807 201412 1 002

Pekalongan, 21 Agustus 2018

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.  
NIP. 19750220 199903 2 001

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sas	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)



خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ظ	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye



## 2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta Marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة      ditulis      *mar'atun jamilah*

*Ta Marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة      ditulis      *fatimah*

## 4. Syaddad (tasyid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberikan tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا      ditulis      *rabbānā*

البر      ditulis      *al-birr*

## 5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.



Contoh :

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

## 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh :

امرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

## PERSEMBAHAN

*Ayah dan alm Ibu*

*Almarhumah ibu (Ayati Ningsih) terimakasih atas segala kasih sayangmu menemaniku hingga 21 tahun, alhamdulillah ku selesaikan tugas akhirku untukmu yang menginginkanku sampai perguruan tinggi.*

*Ayah (Ikwan) terimakasih atas segala doa dan semangatmu untuk menguatkanmu menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Kakak dan adiku tersayang*

*Kakak (Hana Ikmayanti) dan adiku (Hafis Firmasnyah) terimakasih kalian memberi motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Sahabat-sahabatku*

*Terimakasih untuk sahabatku Ulfi, Lusi, Luluk, Pipit, Intan, Uut, Yoka, Dewi dan teman-teman PBS A angkatan 2015 yang telah memotivasiku untuk menyelesaikan tugas akhir ini.*



## MOTTO

*“Belajarlh mengucap syukur dari hal-hal baik dihidupmu, belajarlh menjadi kuat dari hal-hal buruk dihidupmu” (BJ Habibie)*

*“Saat kamu sedang bermalas-malasan diam tanpa perubahan, ada jutaan orang sedang berjuang untuk kehidupan” (penulis)*



## ABSTRAK

**Nama : Nita Nuraini**  
**NIM : 2012115030**  
**Judul Tugas Akhir : Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Idul Fitri (TAFITRI) di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo**

Loyalitas adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk terus berlangganan dan melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dan sukarela dan tidak terpengaruh terhadap daya tarik produk lain. Untuk menumbuhkan loyalitas nasabah merupakan suatu hal yang tidaklah mudah bagi perusahaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah KSPPS BTM Pekalongan cabang Bligo. Subjek dalam penelitian ini adalah KSPPS BTM Pekalongan cabang Bligo. Objek penelitian ini adalah semua kegiatan yang berkaitan dengan strategi meningkatkan loyalitas nasabah produk tabungan idul fitri (tafitri). Sedangkan informan penelitian ini adalah manager, *customer service officer* dan manajemen pembiayaan. Metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa strategi meningkatkan loyalitas nasabah produk tabungan idul fitri (tafitri) di KSPPS BTM Pekalongan cabang Bligo yaitu menggunakan 2 strategi, yaitu: yang pertama strategi yang berkaitan dengan sikap kerja karyawan KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo yaitu memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, mengadakan *briefing* untuk evaluasi, memberi motivasi untuk bersikap positif, komunikatif, serta berpenampilan rapi dan sopan kemudian yang kedua strategi yang berkaitan dengan promosi produk Tabungan Idul Fitri (TAFITRI). Faktor-faktor yang dapat menambah loyalitas nasabah produk Tabungan Idul Fitri (TAFITRI) di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangibles* (bukti langsung), *competence* (kemampuan), *access* (mudah diperoleh), *courtesy* (keramahan), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (keamanan), *understanding* (memahami nasabah), *communication* (komunikasi).

**Kata kunci: Strategi, Loyalitas Nasabah, Tabungan Idul Fitri, Baitul Tamwil**

*Muhammadiyah*

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Idul Fitri (TAFITRI) di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasadalam penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat selesai, yaitu :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Bapak Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Pekalongan
3. Bapak H. Tamamudin, SE, MM selaku ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah
4. Bapak Ahmad Syukron, M. E. I selaku Wali Dosen
5. Bapak Kuat Ismanto, M. Ag selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu membimbing dan mengajarkan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. Para Dosen yang selama ini telah mendidik penulis

7. Desi Adi Morwati, SPT selaku manager dan Nur Zulfa selaku *Customer Serviced* KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo yang selalu membimbing dan memberikan informasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Bapak, Alm Ibu, Kakak, Adik dan sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan kontribusi moral dan supportnya dalam penulisan Tugas Akhir ini

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih sangat sederhana dan masih banyak kekurangan baik substansi materi, gaya bahasa, cara penulisannya, dan sebagainya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan bersama. Dan penulis hanya dapat berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberikan kemurahan bagi semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Pekalongan, 02 Agustus 2018

Penulis



**NITA NURAINI**  
**NIM. 2012115030**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	v
PERSEMBAHAN .....	ix
MOTTO .....	x
ABSTRAK .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
D. Penegasan Istilah .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	13



BAB II KAJIAN TEORI.....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Pengertian Strategi .....	16
2. Loyalitas Nasabah .....	18
3. Tabungan Idul Fitri .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C. Subjek, Objek dan Informan Penelitian.....	39
D. Sumber Data.....	40
E. Metode Pengumpulan Data.....	41
F. Kredibilitas Data .....	42
G. Metode Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian .....	45
1. Profil KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo .....	47
2. Visi dan Misi KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo.....	47
3. Motto KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo.....	47
4. Struktur Organisasi .....	48
5. <i>Job Description</i> .....	49
6. Produk-produk KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo .....	54





B. Pembahasan .....	58
1. Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo.....	58
2. Faktor-faktor Yang Dapat Menambah Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Idul Fitri.....	62
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN.....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Produk Tabungan Idul Fitri.....	7
Tabel 1.2 jumlah Nasabah Lama Produk Tabungan Idul Fitri .....	8
Tabel 2.1 Telaah Pustaka.....	31





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Nasabah TAFITRI.....	8
Gambar 1.2 Jumlah Nasabah Lama TAFITRI.....	8
Gambar 3.1 Skema Triangulasi .....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	48





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Panduan Wawancara Pihak KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo.....	72
Lampiran 2: Transkrip Wawancara Pihak KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo.....	74
Lampiran 3: Panduan Wawancara Nasabah Produk TAFITRI.....	80
Lampiran 4: Transkrip Wawancara Nasabah Produk TAFITRI .....	82
Lampiran 5: Dokumentasi.....	95
Lampiran 6: Surat Permohonan Pembukaan Rekening Tabungan Idul Fitri ...	98
Lampiran 7: Buku Tabungan TAFITRI KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo.....	99
Lampiran 8: Slip Setoran KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo .....	100
Lampiran 9: Slip Penarikan KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo .....	100
Lampiran 10: Formulir Identifikasi Anggota/Calon Anggota KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo .....	101
Lampiran 11: Daftar Riwayat Hidup .....	102

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'*. Secara etimologi, *al-wala'* memiliki beberapa makna antaralain: mencintai, menolong, mengikuti, dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau *al-wala'* adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah Islam sepenuhnya. Loyalitas pelanggan dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberimanfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam. Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya. Begitu juga dalam hal muamalah, setiap muslim harus *qana'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak sesuai dengan syariah, walaupun dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak dan untuk menghidupi keluarga.<sup>1</sup>

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong karena manusia adalah makhluk sosial. Manusia membutuhkan satu sama lain untuk bertahan hidup dan untuk hidup sebagai manusia. Kesalingtergantungan ini menghasilkan bentuk kerja sama tertentu yang bersifat ajeg dan menghasilkan

---

<sup>1</sup> Munawaroh, "Penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank Syariah dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Medan)", *Tesis* (Medan : UIN Sumatera Utara Medan, 2016), hlm. 42.

bentuk masyarakat tertentu, sebuah keniscayaan. Dengan demikian manusia adalah makhluk sosial.<sup>2</sup> Loyalitas secara harfiah diartikan sebuah kesetiaan. Kesetiaan adalah pondasi atas dasar mana terbentuk suatu perasaan identitas yang bersifat kontinu. Substansi kesetiaan diperoleh melalui konfirmasi oleh ideologi-ideologi dan kebenaran-kebenaran dan juga melalui *afirmasi* dari kawan-kawan. Ideologi erat kaitannya dengan pemikiran, nilai dan sikap dasar rohaniah sebuah gerakan, individu atau kelompok sosial. Ideologi dapat dimengerti sebagai suatu sistem penjelasan tentang eksistensi suatu kelompok sosial, sejarah dan proyeksinya ke masa depan, serta merasionalisasikan suatu bentuk hubungan kekuasaan.<sup>3</sup>

Hakikatnya tujuan utama setiap lembaga keuangan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah, namun dalam prakteknya banyak lembaga keuangan yang jauh lebih mengutamakan nasabah baru dari pada retensi nasabah yang sudah ada. Untuk menumbuhkan loyalitas nasabah merupakan suatu hal yang tidaklah mudah bagi perusahaan. Loyalitas timbul karena kepuasan nasabah terhadap suatu produk maupun pelayanan yang diinginkan sesuai dengan apa yang diharapkan. Mencapai loyalitas anggota tidak bisa dengan instan, lembaga keuangan tersebut harus melakukan berbagai proses dan strategi tentunya.<sup>4</sup> Loyalitas nasabah sangat penting bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya. Nasabah yang setia adalah

<sup>2</sup> Dadang Supardan, *Pengantar Ilmu Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm. 25.

<sup>3</sup> Rani Purwanti Kemalasari, *Pancasila Sebagai Ideologi Negara*, (Jakarta: CV Andi Offset, 2016), hlm. 4.

<sup>4</sup> Suci Wahyuni Arti, "Strategi KSPPS BMT El Amanah dalam Menjaga Loyalitas Anggota pada Produk Simpanan", *Tugas akhir* (Semarang : UIN Walisongo Semarang, 2017), hlm. 3.

nasabah yang sangat puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit mempertahankan nasabah lama dan juga nasabah yang berkualitas. Setiap nasabah mempunyai alasan tersendiri untuk memilih produk yang diminati, untuk bertahan terhadap produk tersebut dan melakukan pembelian ulang. Apabila seseorang mempunyai minat terhadap suatu hal, peristiwa, orang atau benda, hal itu terjadi karena ada kebutuhan-kebutuhan di dalam dirinya dan tuntutan di dalam masyarakat. Hal ini dapat diambil contoh mengenai penggunaan baju. Baju akan menarik minat apabila enak disandang (sesuai dengan kebutuhan) dan enak pula dipandang (memenuhi kebutuhan). Kebutuhan-kebutuhan yang mendasari suatu minat seseorang tersebut dapat merupakan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat fisiologis maupun psikologis. Maslow telah mengembangkan suatu konsep hirarki lima kebutuhan manusia. Menurut Maslow kebutuhan-kebutuhan yang ada dalam diri manusia dapat diklasifikasikan ke dalam lima kategori dasar, yaitu (a) kebutuhan dasar fisiologis, (b) kebutuhan akan rasa aman, (c) kebutuhan akan cinta dan rasa memiliki, (d) kebutuhan akan rasa harga diri, dan (e) kebutuhan akan aktualisasi diri.<sup>5</sup>

Kotler berpendapat bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Hasil

---

<sup>5</sup> Agus Arwani, Pengaruh Sikap Mahasiswa Muslim Terhadap Minat Pada Bank Syariah,, Jurnal Penelitian Vol.12 No.1, 2015, hlm. 1-23.

penilaian pelanggan atas kualitas produk dan pelayanan serta faktor lainnya akan membentuk pola loyalitas pelanggan tertentu (*consumer loyalty pattern*), yaitu dari sangat loyal (sangat setia) sampai dengan sangat tidak loyal.<sup>6</sup> Pendapat tersebut hampir sama dengan yang diungkapkan Oliver, “*customer loyalty is deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behavior.*” Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>7</sup> Menurut Griffin loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih.<sup>8</sup> Dengan demikian, Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang.

Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) sebagai lembaga keuangan yang masih baru jika dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional harus berusaha mewujudkan kepuasan nasabahnya agar nasabah tersebut loyal terhadap BTM, sebab jika kepuasan nasabah tidak tercapai maka nasabah akan

<sup>6</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 1997), hlm. 262.

<sup>7</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2005), hlm. 128.

<sup>8</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen...*, hlm. 129.



meninggalkan lembaga keuangan tersebut. Melihat kondisi Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) yang masih baru dan dengan produk yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, serta strategi pemasaran yang belum meluas dan persaingan yang cukup ketat dengan lembaga keuangan lainnya, hal tersebut yang menyebabkan Baitul Tanwil Muhammadiyah kurang dikenal oleh masyarakat secara umum. Maka alasan tersebut menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk dikaji. Dengan demikian Baitul Tanwil Muhammadiyah membutuhkan strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya, tak terkecuali Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Tanwil Muhammadiyah Pekalongan Cabang Bligo. KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo berkedudukan di Jl. Raya Bligo No.7 Buaran Kabupaten Pekalongan didirikan pada tanggal 12 Juli 2009 oleh PCM Bligo dengan modal awal Rp. 400.000.000,- (empat ratus juta rupiah). Pada tanggal 27 November 2015 melalui Rapat Anggota Khusus BTM se-Kabupaten Pekalongan menyetujui melebur (merger) menjadi satu dengan nama BTM Pekalongan. Berdirinya KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo ini dilatarbelakangi karena banyaknya UKM yang berada di daerah Bligo dan dalam setiap usahanya selalu membutuhkan pinjaman dana yang digunakan sebagai modal. Berdasarkan kondisi tersebut dapat dilihat adanya peluang di bidang keuangan.

Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Pekalongan Cabang Bligo mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya, pada tahun 2015 BTM Pekalongan cabang Bligo mempunyai nasabah sebanyak 4.275 nasabah,

pada tahun 2016 mempunyai 4.357 nasabah, dan pada tahun 2017 mempunyai 4.388 nasabah. Di BTM Pekalongan cabang Bligo memiliki banyak produk yang disediakan untuk nasabahnya yaitu Produk Pendanaan terdiri dari: Simpanan Berjangka Mudharabah, Tabungan Anak Sekolah (TAS), Tabungan Idul Fitri (TAFITRI), Tabungan Qurban (TAQUR), Tabungan Mudharabah dan Wadiah, Tabungan Dana Masa Depan (Danamas). Produk pembiayaan terdiri dari: Murabahah (jual beli barang atau jasa), Musyarakah (kerjasama usaha dengan prinsip bagihasil), Ijarah (sewa menyewa). Produk jasa lainnya terdiri dari: pembayaran listrik, pembayaran telepon pulsa hp dan speedy, transfer uang ke bank jaringan BI, pembayaran BPJS, pembayaran PDAM, Jasa inkaso dan kliring.<sup>9</sup> Produk yang paling banyak diminati di KSPPS BTM Pekalongan cabang Bligo adalah Tabungan Idul Fitri (TAFITRI), yaitu simpanan yang dikhususkan untuk kebutuhan dihari raya idul fitri. Seiring dengan berkembangnya zaman dan kebutuhan semakin meningkat, manusia tidak mampu memenuhi kebutuhannya dalam satu waktu. Misalnya pada waktu menjelang hari raya Idul Fitri dimana semua orang harus mempersiapkan banyak kebutuhan yang diperlukan untuk menyambut hari raya Idul Fitri. Sudah menjadi tradisi umat muslim untuk mempersiapkan berbagai kebutuhan menjelang Idul Fitri dimana kebutuhan tersebut tidaklah sedikit. Bagi karyawan kebutuhan hari raya akan sedikit terbantu karena mendapatkan Tunjangan Hari Raya (THR) dari perusahaan tempatnya bekerja. Namun tidak untuk masyarakat biasa yang bekerja sebagai wiraswasta, maka

---

<sup>9</sup> Nur Zulfa, *Customer Service* BTM Pekalongan cabang Bligo, Wawancara Pribadi, Buaran, 8 Januari 2018.

kebutuhan hari raya akan terasa berat mengingat mereka harus memikirkan berbagai kebutuhan seperti pakaian, sembako atau mungkin untuk masyarakat yang mudik atau pulang ke kampung halamannya pasti akan membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Tabungan Idul Fitri (TAFITRI) di KSPPS BTM Pekalongan cabang Bligo merupakan simpanan untuk memenuhi kebutuhan di hari raya idul fitri. Simpanan ini jumlah setorannya ditentukan yaitu Rp. 50.000,00/minggu atau Rp. 200.000,00/bulan. Pendaftaran awalnya yaitu nasabah melakukan setoran awal yaitu satu bulan yaitu sejumlah Rp.200.000,00/paket sesuai keinginan nasabah akan mendaftar tabungan idul fitri berapa jumlahnya. Tabungan Idul Fitri ini menggunakan akad *wadi'ah* yaitu pada tabungan ini jumlah uang yang diperoleh sesuai dengan jumlah uang yang disetorkan tanpa dikenakan potongan biaya. Akan tetapi tabungan ini tidak dapat diambil sewaktu-waktu melainkan pengambilan hanya bisa dilakukan saat menjelang hari raya idul fitri, yaitu jika di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo pembagian tabungan dilakukan satu minggu awal puasa. Saat pembagian Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo nasabah akan mendapatkan bingkisan berupa sembako, bingkisan sembako tersebut senilai Rp. 50.000,00 – Rp. 70.000,00. Jumlah nasabah pada produk Tabungan Idul Fitri pada tahun 2016 berjumlah 994 nasabah, pada tahun 2017 berjumlah 999 nasabah, dan pada tahun 2018 berjumlah 1.003 nasabah, jumlah nasabah mengalami kenaikan walaupun sedikit dan tidak signifikan. Adapun alasan peneliti mengambil data 3 tahun tersebut untuk mendapatkan loyalitas nasabah. Hal ini

sesuai dengan pendapat Griffin yang mengatakan bahwa loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali.<sup>10</sup>

Tabel 1.1

Jumlah nasabah produk Tabungan Idul Fitri dari 2016 sampai tahun 2018 di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo<sup>11</sup>

Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
994 nasabah	999 nasabah	1.003 nasabah
<b>Prosentase kenaikan jumlah nasabah</b>	0,005 %	0,004%

Tabel 1.2

Jumlah nasabah lama produk Tabungan Idul Fitri dari tahun 2016 sampai tahun 2018 di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo<sup>12</sup>

Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
650 nasabah	735 nasabah	800 nasabah
<b>Prosentase kenaikan jumlah nasabah lama</b>	0,13%	0,09%

<sup>10</sup> Jill Griffin, *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 5.

<sup>11</sup> Nur Zulfa, *Customer Service KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo*, Wawancara Pribadi, Buaran, 7 Juli 2018.

<sup>12</sup> Nur Zulfa, *Customer Service KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo*, Wawancara Pribadi, Buaran, 23 Agustus 2018.

Setiap lembaga keuangan mempunyai strategi yang berbeda-beda dalam menjaga nasabahnya agar tetap loyal. Strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi bisnis berskala besar, menggerakkan semua sumber daya perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis.<sup>13</sup> Kelemahan utama strategi tidak diimplementasikan dengan baik karena proses penyusunan yang tidak melibatkan semua unsur dan didapatnya kebijakan yang tidak sesuai dengan strategi yang disusun. Mengingat keberadaan strategi adakalanya masih bersifat formal.<sup>14</sup> Setiap lembaga keuangan akan berusaha untuk menang dalam hal pemasaran. Perusahaan menang apabila memiliki strategi-strategi yang jauh lebih unggul dan terdepan dibandingkan perusahaan pesaing. Siapa pun yang mampu memenangkan hati konsumen atau mempertahankan kekuatan loyalitas pelanggannya tentu akan menjadi perusahaan yang akan memenangkan persaingan di bisnis jasa keuangan syariah.

Dalam hal ini penulis perlu mengetahui strategi yang digunakan KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada produk Tabungan Idul Fitri. Dalam sebuah strategi pastinya ada hal yang ingin dicapai dan itu kembali pada visi misi yang sudah direncanakan, dibuat, dan dilakukan KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“STRATEGI MENINGKATKAN**

<sup>13</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia , 2010), hlm. 29.

<sup>14</sup> Rachmat, *Manajemen Strategik*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2014), hlm. 2.

## **LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN IDUL FITRI (TAFITRI) DI KSPPS BTM PEKALONGAN CABANG BLIGO”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah serta uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis dapat menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo dalam meningkatkan loyalitas nasabah produk TAFITRI?
2. Faktor-faktor apa saja yang menambah loyalitas nasabah produk TAFITRI di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo?

### **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

#### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo dalam meningkatkan loyalitas nasabah produk TAFITRI.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menambah loyalitas nasabah produk TAFITRI di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo.

#### Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini dapat dipergunakan untuk memperdalam pengetahuan tentang meningkatkan loyalitas nasabah di suatu lembaga keuangan. Begitu juga dapat digunakan sebagai salah satu bahan acuan yang di gunakan bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

## 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini berguna bagi berbagai pihak, antara lain:

### a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini berguna untuk menambah wacana, wawasan, dan pengetahuan bagi penulis tentang Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk TAFITRI di KSPPS BTM Pekalongan cabang Bligo. Serta merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di bidang ilmu Perbankan Syariah.

### b. Bagi Praktisi dan pihak lain yang terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo mengenai strategi dalam meningkatkan loyalitas nasabah produk TAFITRI. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kajian teoritis. Terutama yang berkaitan dengan bidang loyalitas nasabah.

## D. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi perbedaan persepsi dalam pemahaman serta menghindari kesalahan pahaman maksud judul di atas, penulis perlu memberikan batasan tentang beberapa istilah yang digunakan dalam Tugas Akhir (TA) ini, yaitu sebagai berikut :

### 1. Strategi

Strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi bisnis berskala besar, menggerakkan semua sumber daya perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis, John A. Byrne mendefinisikan strategi sebagai sebuah pola yang mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan, penyebaran sumber daya dan intreraksi organisasi dengan pasar, pesaing, dan faktor-faktor lingkungan.<sup>15</sup>

### 2. Meningkatkan

Meningkatkan yang dimaksudkan adalah tentang cara yang dilakukan agar menambah loyalitas nasabah di KSPPS BTM Pekalongan Kantor Cabang Bligo, meningkatkan loyalitas nasabah perlu dilakukan untuk kemajuan dari lembaga terkait mengingat semakin banyaknya lembaga keuangan lain yang menawarkan kelebihannya masing-masing.

### 3. Loyalitas

Loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Hasil penilaian pelanggan atas kualitas produk dan pelayanan serta faktor lainnya akan membentuk pola loyalitas pelanggan tertentu (*consumer loyalty pattern*), yaitu dari sangat loyal (sangat setia) sampai dengan sangat tidak loyal.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah...* hlm. 29.

<sup>16</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 1997), hlm. 262.



#### 4. Tabungan Idul Fitri (TAFITRI)

Tabungan Idul Fitri adalah simpanan yang dikhususkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di hari raya idul fitri, dimana jumlah setorannya ditentukan baik mingguan ataupun bulanan, simpanan pokoknya dikembalikan penuh tanpa potongan dan pengambilan tabungan hanya apat dilakukan menjelang hari raya idul fitri.

#### 5. KSPPS BTM Pekalongan Kantor Cabang Bligo

Sebuah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah yang menggunakan prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya. Selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo juga berfungsi sebagai lembaga dakwah dalam menjalankan kegiatan usahanya.

### E. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini terdapat lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang dapat diuraikan kembali. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### Bab I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan konsep penelitian yang akan dilakukan dengan cara mengungkapkan permasalahan penelitian. Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

## Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori mengenai pengertian BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah), pengertian strategi, dan pengertian loyalitas nasabah beserta penelitian sebelumnya supaya pembaca mengetahui dan memahami landasan teori penelitian ini.

## Bab III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai alur penelitian yang akan dilakukan penulis, meliputi jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

## Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bagian mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo (sejarah berdirinya KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo, profil KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo, visi misi, motto, struktur organisasi, *job description* (tugas pengelola), dan produk-produk yang ada di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo). selanjutnya juga memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi meningkatkan loyalitas nasabah produk tabungan Idul Fitri TAFITRI di KSPPS BTM Pekalongan cabang Bligo.

## Bab V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran sebagai bahan masukan dan sumbangan pikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Bab ini berfungsi memberikan inti dari uraian yang dijelaskan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Idul Fitri (TAFITRI) di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi meningkatkan loyalitas nasabah produk tabungan idul fitri (tafitri) di KSPPS BTM Pekalongan cabang Bligo yaitu menggunakan 2 strategi, yaitu:
  - a. Strategi yang berkaitan dengan sikap kerja karyawan KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo
  - b. Strategi yang berkaitan dengan promosi produk Tabungan Idul Fitri (TAFITRI)
2. Faktor-faktor yang dapat menambah loyalitas nasabah produk Tabungan Idul Fitri (TAFITRI) di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangibles* (bukti langsung), *competence* (kemampuan), *aces* (mudah diperoleh), *courtecy* (keramahan), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (keamanan), *understanding* (memahami nasabah), *communication* (komunikasi).

## B. Saran

Penelitian tugas akhir ini masih banyak kekurangan yang belum penulis uraikan dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis dalam menguraikannya. Penulis merasa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yang bisa dijadikan saran atau masukan dalam pembuatan tugas akhir dan lembaga terkait dan juga penulis berikutnya, hal-hal tersebut antara lain adalah:

1. Bagi pihak KSPPS BTM Pekalongan
  - a. Perlu adanya pengukuran mengenai tingkat loyalitas yang dilakukan pihak KSPPS BTM Pekalongan Cabang Bligo dalam Meningkatkan loyalitas nasabah mengingat pentingnya loyalitas nasabah bagi lembaga yang bersangkutan.
  - b. Perlu ditingkatkan kerja sama antar karyawan, karena kesuksesan suatu usaha adalah berawal dari kerjasama yang ada. Hal ini juga untuk mengantisipasi terjadinya *missunderstanding* atau *misscommunication*.
  - c. Perlu ditingkatkan kelengkapan seperti brosur produk TAFITRI yang dibuat dengan baik untuk menarik nasabah.
2. Bagi pihak IAIN Pekalongan
  - a. Perlu dilengkapi buku-buku mengenai loyalitas nasabah.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Lebih kritis terhadap permasalahan yang diteliti.
  - b. Lebih mengembangkan materi dan teori-teori yang ada di tugas akhir ini karena tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: GEMA INSANI PRESS.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Strategic Management: Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungi, M Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Djuzali A., Yadi Januari. 2002. *Lembaga Perekonomian Umat (sebuah pengantar)*. Jakarta: UII Press.
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Inddonesia.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kemalasari, Rani Purwanti. 2016. *Pancasila Sebagai Ideologi Negara*. Jakarta: CV Andi Offset.
- Kottler, Philip. 1997. *Managemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Moleong, Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rachmat. 2014. *Managemen Strategik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rosyid, Ahmad. 2015. *Managemen dan Lembaga Perbankan Syariah dalam Teori dan Prektek*. Pekalongan: STAIN Pekalongan Press.
- Saefudin, Azwar. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Supardan, Dadang. 2013. *Pengantar Ilmu Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyu, Purhantara. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

## JURNAL

Arwani, Agus. 2015. “*Pengaruh Sikap Mahasiswa Muslim Terhadap Minat Pada Bank Syariah*”. Jurnal Penelitian Vol. 12 No. 1. Pekalongan: Institut Agama Islam Negeri.

Pranomo, Dwi Setyo. 2016. “*Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada BMT Bina Umat Lasem)*” dalam Jurnal: Journal of Management. Semarang: Universitas Pandanaran Semarang. Vol. 2, No.1.

## TUGAS AKHIR

Arti, Suci Wahyuni. 2017. “*Strategi KSPPS BMT El Amanah dalam Menjaga Loyalitas Anggota pada Produk Simpanan*”, *Tugas akhir*. Semarang : UIN Walisongo Semarang.

Endarti, Alin.2015. “*Upaya BMT BUS untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota*”, *Tugas Akhir*. Semarang: UIN Walisongo Semarang.

Kurniawan, Novija. 2014. “*Strategi Meningkatkan Nasabah pada BMT Usaha Mulya Pondok Indah*”, *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Munawaroh. 2016. “*Penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank Syariah dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Medan)*”, *Tesis*. Medan : UIN Sumatera Utara Medan.

Nor Fadilah, Siti. 2017. “Strategi Meningkatkan Loyalitas Anggota di BMT Walisongo Semarang”, *Tugas Akhir*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Novianti, Hikmah. 2016. “Peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Syariah Semarang”, *Tugas Akhir*. Semarang: UIN Walisongo Semarang.

#### DOKUMEN

Zulfa, Nur. 2018. “*Customer Service* BTM Pekalongan cabang Bligo”. Wawancara Pribadi, Buaran, 8 Januari 2018.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nita Nuraini  
 NIM : 2012115030  
 Tempat/Tanggal Lahir : Pekalongan/14 Desember 1996  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Alamat : Kauman RT 5 RW 3 No. 5 Wiradesa Pekalongan

Riwayat Pendidikan:

1. 2003-2009 : MIM Kauman Wiradesa
2. 2009-2012 : SMP N2 Wiradesa
3. 2012-2015 : SMK N1 Kedungwuni
4. 2015-sekarang : IAIN PEKALONGAN

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, 02 Agustus 2018

Yang menyatakan



**NITA NURAINI**  
**NIM. 2012115030**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl.Kusuma bangsa No.9 Pekalongan.Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418  
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Nita Nuraini**  
Nim : **2012115030**  
Jurusan/Prodi : **D3 Perbankan Syariah**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  Skripsi  esis  Desertasi  Lain-lain (.....)

**“STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN  
IDUL FITRI (TAFITRI) DI KSPPS BTM PEKALONGAN CABANG BLIGO”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, September 2018



**NITA NURAINI**  
**NIM: 2012115030**

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

