

STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA KSPPS MADANI PEKALONGAN

TUGAS AKHIR

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



ASAL BUKU INI	:	Penulis
PENERBIT/HARGA	:	
TGL. PENERIMAAN	:	10 Juli 2018
NO. KLASIFIKASI	:	TA D-3 PBS IB-083 MUN-S
NO. INDUK	:	1842083

Oleh :

MUNAWAROH
(2012114059)

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PEKALONGAN
2017**

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUNAWAROH

NIM : 2012114059

Judul Tugas Akhir : STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH PADA KSPPS MADANI PEKALONGAN

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 6 Desember 2017

Yang menyatakan


Munawaroh

NIM. 2012114059

NOTA BIMBINGAN

Hj. Rinda Asytuti, M.Si

Jl. Urip Sumoharjo Gg Sengong V No.94 Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdr. Munawaroh

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Pekalongan

c.q Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama	: Munawaroh
NIM	: 2012114059
Jurusan	: D3 Perbankan Syariah
Judul	: STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA KSPPS MADANI PEKALONGAN.

Dengan ini mohon agar Tugas Akhir Saudara tersebut dapat segera diujikan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 6 Desember 2017

Pembimbing,



Hj. Rinda Asytuti, M.Si

NIP. 197712062005012002



PENGESAHAN

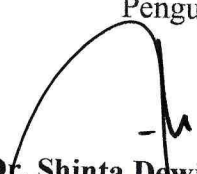
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudari :

Nama : MUNAWAROH
NIM : 2012114059
Judul : STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH PADA KSPPS MADANI PEKALONGAN

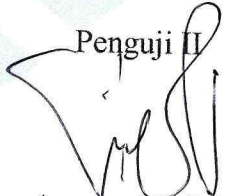
Telah diujikan pada hari Jum'at, 29 Desember 2017 dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A, Md)
Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Penguji I


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

Penguji II


Aenurofik, M.A
NIP. 19820120 201101 1 001

Pekalongan, 8 Januari 2018
Diterbitkan oleh Dekan,



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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan bagi kita dengan menganugerahkan nikmat yang berupa ilmu dan amal. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan dan idola kita Nabi besar Sayyidina Muhammad SAW yang senantiasa menjadi suritaula dan bagi seluruh umat manusia yang berupa akhlak mulia.

Tugas Akhir ini menyuguhkan sebuah pembahasan tentang Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada KSPPS MADANI Pekalongan. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini menganalisis bagaimana strategi meningkatkan loyalitas nasabah pada KSPPS MADANI Pekalongan. Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk menyelesaikan studi pada jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Disamping itu, penulis juga menyumbangkan pikiran mengenai bagaimana strategi meningkatkan loyalitas nasabah.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat selesai. Yaitu:

- Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
- Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Pekalongan

- Tamamudin, SE, MM selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah
- Gunawan Aji, M.Si selaku Dosen Wali.
- Hj. Rinda Asytuti, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu membimbing dan mengajarkan penulis dalam menyusun Tugas akhir ini.
- Para Dosen yang selama ini telah mendidik penulis
- Atiputa Nur Hukama, S.E, selaku bagian pembiayaan dan marketing yang selalu membimbing dan memberikan informasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Bapak. Ibu, Adik, dan sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan kontribusi moral dalam penulisan 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.

Akhirnya semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk kita bersama.

Pekalongan, 6 Desember 2017

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI

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 kedalam 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:

- Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system 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.

Dibawah 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	ś	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	z	zet (dengan titik dibawah)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
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

- Vocal

Vocal Tunggal	Vocal Rangkap	Vocal Panjang
ا = a		ا = â
اِ = i	اِي = ai	اِي = ĩ
اُ = u	اُو = au	اُو = û

- 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*

- *Syaddad (tasydid, geminasi)*

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

Contoh:

البرّ ditulis *al-birri*

- Kata Sandang (artikel)

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

Contoh:

لشمس ditulis *asy-syamsu*

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

Contoh:

القمر ditulis *al-qomar*

- Huruf Hamzah

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

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

PERSEMBAHAN

Merupakan Kebahagiaaan Bagi Penulis Dengan Mempersembahkan Tugas Akhir Ini Untuk :

- Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Achmat Tolani dan Ibu Sopiyahtercinta yang telah ikhlas, sabar, penuh kasih sayang, dan tiada henti memberikan do'a serta mengasuh dan membimbing meraih sa'adah.
- Adik penulis yaitu Mahmudah serta keluarga penulis yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan bantuan dalam setiap langkah penulis.
- Sahabat penulis yang selalu memberikan dorongan moral.

MOTTO

Jangan pernah berhenti berharap karena dengan harapan menjadikan kita lebih giat mengusahakan harapan-harapan sebagai impian untuk diwujudkan menjadi kenyataan.

ABSTRAK

Nama : Munawaroh

NIM : 2012114059

Judul : STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
KSPPS MADANI PEKALONGAN

Pembimbing : Hj. Rinda Asytuti, M.Si

Pada dasarnya loyalitas nasabah merupakan tuntutan yang harus dilakukan oleh setiap lembaga keuangan. Loyalitas nasabah adalah hasil penerimaan kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah dibutuhkan strategi yang dilakukan oleh pihak KSPPS misalnya dengan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Madani Pekalongan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan mutu belajar dan diharapkan dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah loyalitas nasabah dan informan penelitian ini adalah bagian pembiayaan dan marketing serta nasabah di KSPPS Madani Pekalongan. Sumber data yang diperoleh berupa data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan dilakukan dengan teknik sampling purposive, metode pengumpulan data dengan observasi, interview, dokumentasi. Kredibilitas informasi dan data menggunakan triangulasi, metode analisis data dengan analisis deskripsi.

Temuan penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi yang digunakan oleh KSPPS Madani Pekalongan adalah dengan strategi kepuasan pelanggan dengan cara *Relationship Marketing*, *Superior Customer Service* dan menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) yang penerapan pemasarannya dengan strategi jempuit bola. Adapun faktor pendukung loyalitas nasabah yaitu lokasi yang strategis dan pemasaran yang menggunakan strategi jempuit bola. Untuk penghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu keterbatasan SDM, pengelolaan operasi yang belum maksimal, keterbatasan modal, dan adanya persaingan antar lembaga keuangan.

Kata Kunci: Strategi, Loyalitas, dan Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA BIMBINGAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
PERSEMBAHAN.....	xi
MOTTO.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian yang Relevan.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Sumber Data.....	34
C. Subjek dan Informan Penelitian.....	35
D. Teknik Penentuan Informan.....	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	36
F. Metode Analisis Data.....	39
G. Kredibilitas Informasi Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP.....	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	68
Daftar Pustaka.....	70
Lampiran.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah KSPPS MADANI Pekalongan.....	5
Gambar 1.2 Rantai Laba Pelayanan.....	22
Gambar 1.3 Struktur Organisasi KSPPS MADANI Pekalongan.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Strategi Ofensif dan Defensif.....	10
Tabel 1.2 Daftar Nasabah yang di Wawancarai.....	38
Tabel 1.3 Peningkatan Jumlah Nasabah.....	65

BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang

Menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan nasabah adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang. Perusahaan yang ingin membentuk nasabah yang kuat harus memperhatikan sejumlah pertimbangan yang beragam. Nasabah adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.¹

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam menyertakan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke

¹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 3

waktu akan membina hubungan baik dengan pelanggan. Hal ini, dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Namun demikian, perusahaan harus berhati-hati agar tidak terjebak pada keyakinan bahwa pelanggan harus dipuaskan tak peduli berapapun biayanya. Tidak semua pelanggan memiliki nilai yang sama bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mengatur strategi dalam menggaet pelanggan menjadi pelanggan yang loyal.² Penulis menyatakan bahwa indikator loyalitas nasabah terdiri dari *service excellent*, produk, *Attention sale*, *price* (harga).

Pelanggan yang loyal adalah inti dari setiap bisnis. Menurut Don Peppers dan Martha Rogers, sebuah bisnis dianggap sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh nilai pelanggan, yaitu selisih dari perbandingan total manfaat pelanggan dengan total biaya pelanggan. Dengan kata lain, nilai pelanggan adalah hal yang diterima pelanggan dari semua pengorbanan yang dilakukan. Pemasar dapat meningkatkan nilai pelanggan melalui beberapa pendekatan yakni pendekatan ekonomi, fungsional, dan emosional.³

Loyalitas pelanggan adalah hasil dari penerimaan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang mengalami kepuasan yang tinggi cenderung bertahan pada penyedia jasa saat ini. Signifikansi loyalitas pelanggan sangat

² Sentot Imam Wahyono, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta:Graha Ilmu,2010),hlm.17

³ Rinda Asytuti,*Tetap Eksis di tengah Krisis* (Jakarta:Pustaka Ilman,2015),hlm.171

terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa datang. Oleh karena itu, agar lembaga keuangan mampu mempertahankan tingkat laba yang stabil, saat pasar mencapai kematangan atau kedewasaan dan persaingan bisnis yang tajam, strategi definisi seperti berusaha untuk meningkatkan dan mempertahankan pelanggan yang ada saat ini lebih penting dibandingkan dengan strategi agresif seperti memperluas ukuran pasar dengan menggaet konsumen potensial.⁴

Kotler, Hayes dan Bloom menyebutkan ada enam alasan mengapa suatu institusi perlu mendapatkan loyalitas nasabahnya. Pertama, nasabah yang ada lebih propektif, artinya nasabah loyal akan memberi keuntungan besar kepada institusi. Kedua, biaya mendapatkan nasabah baru lebih besar dibanding menjaga dan mempertahankan nasabah yang ada. Ketiga, nasabah yang sudah percaya pada institusi dalam suatu urusan lainnya. Keempat, biaya operasi institusi akan menjadi efisien jika memiliki banyak nasabah loyal. Kelima, institusi dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial, dikarenakan nasabah lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi. Keenam, nasabah loyal akan selalu memberi institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi nasabah.⁵

⁴ Rinda Asytuti, *Tetap Eksis di tengah Krisis* (Jakarta: Pustaka Ilman, 2015), Hlm. 36

⁵ Rinda Asytuti, *Tetap Eksis di tengah Krisis* (Jakarta: Pustaka Ilman, 2015), hlm. 163

Menjaga loyalitas nasabah juga menjadi kewajiban utama KSPPS MADANI Pekalongan. Semakin loyal seorang nasabah terhadap lembaga keuangan, maka semakin besar kontribusi profit yang disumbangkan kepada lembaga keuangan tersebut. Program meningkatkan loyalitas nasabah (anggota) menjadi sangat penting bagi lembaga keuangan syariah salah satunya KSPPS MADANI Pekalongan untuk mendapatkan kontribusi yang besar dari seorang nasabah. Selain itu membangun loyalitas nasabah pada saat ini merupakan tuntutan yang harus segera dilaksanakan, karena dengan terpeliharanya loyalitas nasabah pihak KSPPS MADANI pekalongan akan mendapatkan kekuatan atas sumber dana yang ada, yang pada akhirnya memberikan keuntungan maksimal. Nasabah yang loyal akan cenderung memanfaatkan pembelian ulang jasa perbankan dan juga melakukan kegiatan *word of mounth* melalui pemberian rekomendasi kepada orang-orang terdekat mereka untuk menjadi nasabah di KSPPS MADANI Pekalongan tersebut.

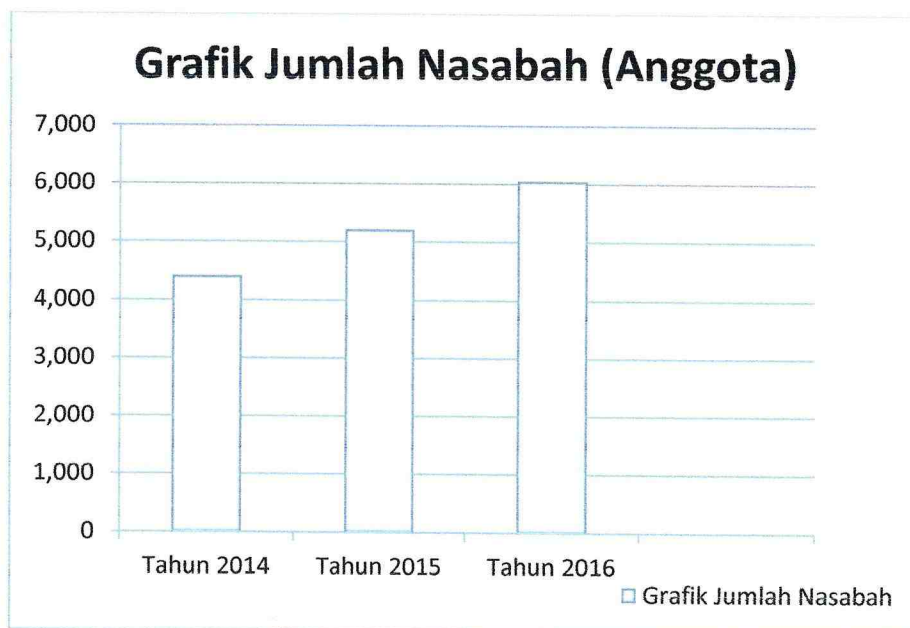
KSPPS MADANI Pekalongan merupakan lembaga yang mempunyai kegiatan usaha melayani anggota yang mulai beroperasi secara resmi pada 15 Mei 2007 di Jl. Terate No.103 Poncol Pekalongan. KSPPS MADANI mempunyai anggota 1.143 orang per 31 januari 2008 dengan jumlah nasabah yang dilayanai KSPPS MADANI berjumlah 170 orang. Asset awal KSPPS MADANI sekitar 50 juta meningkat menjadi Rp.450 jutaan pada akhir bulan januari 2008 dan di akhir tahun 2016 sekitar mencapai 5M. Hal ini membuktikan bahwa kinerja KSPPS MADANI baik

dan mengalami peningkatan hingga periode 31 Desember 2014 jumlah nasabah (anggota) KSPPS MADANI Pekalongan mencapai 4.414 orang dan meningkat menjadi 5.214 orang pada periode 31 Desember 2015 serta pada tahun 2016 jumlah nasabah (anggota) KSPPS MADANI Pekalongan meningkat menjadi 6.054 orang.⁶

Berikut grafik jumlah nasabah dari tahun 2014-2016 di KSPPS MADANI Pekalongan.⁷

Gambar 1.1

Gambar Grafik Jumlah Nasabah (Anggota) KSPPS MADANI Pekalongan



Sumber: data KSPPS MADANI Pekalongan

Pada grafik diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan jumlah nasabah KSPPS MADANI Pekalongan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

⁶ Dokumentasi KSPPS Madani Pekalongan, diambil tanggal 4 November 2017.

⁷ Dokumentasi KSPPS Madani Pekalongan, diambil tanggal 4 November 2017.

Saat ini banyak terdapat beberapa lembaga keuangan selain KSPPS MADANI Pekalongan, sehingga hal tersebut mendorong KSPPS MADANI Pekalongan harus dapat bersaing dan mempertahankan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan sehingga terciptanya pelanggan yang loyal. Dalam meningkatkan dan menjaga loyalitas nasabah seorang manajer sangat berperan penting dalam membuat strategi untuk menciptakan nasabah-nasabah yang loyal.

Dengan adanya kondisi ini penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana strategi meningkatkan loyalitas nasabah kedalam bentuk Tugas Akhir (TA) dengan judul “STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA KSPPS MADANI PEKALONGAN”.

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana strategi yang dilakukan KSPPS MADANI Pekalongan dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui strategi meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS MADANI Pekalongan.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan pada penelitian ini adalah

1) Secara Teoritis

- a. Untuk memperluas pengetahuan mengenai strategi meningkatkan loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah pada umumnya beserta faktor pendukung dan penghambat loyalitas nasabah.
- b. Sebagai sumber pengetahuan bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai cara meningkatkan loyalitas nasabah serta faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

2) Secara Praktis

- a. Untuk mengetahui strategi meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS MADANI Pekalongan dan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah..
- b. Tambahan informasi dan sebagai bahan referensi bagi masyarakat yang membutuhkan serta sebagai pembanding antara ilmu yang dipelajari dengan penerapan dalam dunia kerja yang sebenarnya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk dapat mempermudah penyusunan Tugas Akhir dan mendapatkan gambaran secara umum, maka perlu dikemukakan sistematika pembahasan yang berisikan tentang ikhtisar dari bab per bab secara keseluruhan.

Selanjutnya bab demi bab secara garis besar dapat dilihat sebagai berikut:

Bab I pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II tinjauan pustaka tentang teori strategi, teori loyalitas nasabah yang meliputi pengertian loyalitas nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah, ekspektasi pelanggan, macam-macam loyalitas, indikator loyalitas nasabah, tingkat loyalitas pelanggan, faktor pendorong loyalitas pelanggan, dan teori strategi membangun loyalitas nasabah.

Bab III Metode Penelitian meliputi jenis dan pendekatan penelitian, sumber data penelitian, subyek dan informan penelitian teknik penentuan informan, metode pengumpulan data, kredibilitas informasi dan data, dan metode analisis data.

Bab IV Analisis data dan pembahasan meliputi gambaran umum KSPPS MADANI pekalongan dan analisis strategi meningkatkan loyalitas nasabah pada KSPPS MADANI Pekalongan.

Bab V Penutup, meliputi simpulan dari hasil pembahasan serta saran-saran yang akan diberikan.

BAB V

PENUTUP



A. Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis mengenai strategi meningkatkan loyalitas nasabah pada KSPPS Madani Pekalongan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi yang digunakan KSPPS Madani Pekalongan dengan memperhatikan kepuasan nasabah dengan cara *Relationship Marketing*, *Superior Customer Service*, dan menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) yang di terapkan dengan strategi jemput bola. Sedangkan faktor-faktor pendukung loyalitas nasabah yaitu lokasi yang strategis dan dekat dengan pasar, dan strategi pemasaran dengan sistem jemput bola. Untuk faktor penghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu meliputi keterbatasan SDM, pengelolaan operasi belum maksimal, terbatasnya modal, dan adanya persaingan antar lembaga keuangan.

B. Saran

1. Bagi KSPPS Madani Pekalongan, diharapkan lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dan selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah dengan strategi-strategi yang lebih baik lagi serta produk-produknya lebih dikembangkan lagi agar nasabah memiliki banyak pilihan dalam memilih produk sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan nasabah.

2. Bagi penulis, tentu masih banyak kekurangan dalam melakukan penelitian, sehingga hasil TA ini mungkin tidak memuaskan pembaca / pihak lain yang terkait. Untuk itu, semoga TA ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan sehingga menjadi lebih baik dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA



A. Buku

- Al Arif,M Nur Rianto.2010.Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.Bandung:Alfabetha.
- Al Bilali,Abdul Hamid.2005.*Darimana Masuknya Setan*.Jakarta:Gema Insani Press.
- Asytuti,Rinda.2015.*Tetap Eksis di tengah Krisis*.Jakarta:Pustaka Ilman.
- Faisal,Sarapiah.1982."Metodologi Pendidikan".Surabaya:Usaha Nasional.
- Hadi,Sutrisno.2001."Metodologi Research,jilid II".Yogyakarta:Andi Offset.
- Hasan,Ali.2010.*Marketing Bank Syariah*. Yogyakarta:Ghalia Indonesia.
- Jill,Griffin.2005.*Customer Loyalitas (Menumbuhkan dan memepertahankan kesetiaan pelanggan)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler,Philip.2009.*Manajemen Pemasaran, edition 13*.Jakarta:Erlangga.
- Mardalis.1989."Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal".Jakarta:Bumi Aksara.
- Moleong,Lexy J.1998."Metode Penelitian Kualitatif".Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Nasution,M Nur.2010.*Manajemen Jasa Terpadu*.Bogor:Ghalia Indonesia.
- Nawawi,Hadari.1995."Metode Penelitian Bidang Sosial".Yogyakarta:Gajah Mada University Press.
- Rahmayanti,Nina.2010.*Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Rangkuti,Freddy.2002.*Creating Efective Marketing Plan*.Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang P.2000.*Manajemen Strategik*.Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Tjiptono,Fandy.2008.*Service Management* .Yogyakarta:Andi Offset.
- Wahyono,Sentot Imam.2010.*Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Widoyoko,Eko Putra.2012."Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian".Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Zainuddin,Masyhuril .2011."Metode Penelitian-Pendekatan Praktis dan Aplikatif".Bandung:Rafika Aditama.

B. Penelitian Terdahulu

Fatimah,Nifsi.2016."strategi Peningkatan Mutu dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah PT BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap".Dalam *Jurnal Resposytory*.Purwokerto.

Kholiq,Abdul.2016.*Strategi Membangun Loyalitas Nasabah dengan Relationship Marketing pada Simpanan Hari Raya Idul Adha di BMT Citra Keuangan Syariah Bendan Pekalongan*.Tugas Akhir (Pekalongan:Perpustakaan IAIN Pekalongan.

Krisni,Dina Novita.2014.*Peranan Customer Service dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabangPembantu Tulungagung*.Universitas IAIN Tulungagung.

Masruroh,Siti Nur.2010."Strategi Pemasaran Simpanan Haji dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah studi kasus BMT Al Fath Ikmi Pamulang".Dalam *Jurnal Siti Iroh Masruroh*.Pamulang.

Suci,Ratih Mara.2016.*Strategi Pelayanan Produk Tabungan Mabur dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran*. Universitas IAIN Salatiga.

C. Wawancara

Wawancara dengan Bapak Atiputa Nur Hukama S.E selaku bagian pembiayaan dan marketing.

Wawancara dengan Bapak AS, Tanggal 3 November 2017, jam 10.30, di kantor KSPPS Madani Pekalongan.

Wawancara dengan Ibu IR, Tanggal 14 November 2017, jam 09.30,di kantor KSPPS Madani Pekalongan.

Wawancara dengan Bapak T, Tanggal 14 November 2017, jam 10.00, di kantor KSPPS Madani Pekalongan.

Wawancara dengan Ibu S, Tanggal 14 November 2017, jam 10.45, di kantorKSPPS Madani Pekalongan.

Wawancara dengan Bapak R, Tanggal 14 November 2017, jam 10.15, di kantor KSPPS Madani Pekalongan.

D. Sumber Lain

Dokumen KSPPS Madani Pekalongan

Panduan Wawancara

A. Daftar Pertanyaan pihak KSPPS MADANI Pekalongan

1. Bagaimana strategi yang dilakukan KSPPS MADANI Pekalongan dalam meningkatkan loyalitas nasabahnya?
2. Bagaimana memberikan pelayanan yang nyaman bagi nasabah KSPPS MADANI Pekalongan?
3. Bagaimana menyakinkan nasabah bahwa mereka tidak salah memilih KSPPS MADANI Pekalongan untuk menyimpan sebagian uangnya?
4. Bagaimana mempertahankan loyalitas pelanggan?
5. Apa saja faktor pendukung dan pemnghambat loyalitas pelanggan?

B. Daftar pertanyaan nasabah?

1. Sudah berapa lama anda menjadi anggota di KSPPS MADANI Pekalongan?
2. Apakah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS MADANI Pekalongan?
3. Apakah sudah loyal menjadi nasabah di KSPPS MADANI Pekalongan?
4. Apa alasan anda menjadi nasabah di KSPPS MADANI Pekalongan?
5. Apakah anda mereferensikan produk-produk dari KSPPS MADANI Pekalongan?



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM

Jl. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575 – Faksimile. (0285) 423418

Nomor : 652/In.30/M.7/PP.00.9/09/2017
Lamp : -
Hal : Permohonan Survey

24 Oktober 2017

Kepada Yth.

Pimpinan

KSPPS Madani Pekalongan

Di

Pekalongan

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas output Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, serta penyelesaian Tugas Akhir (TA), maka kami selaku pengelola bermaksud mengajukan permohonan agar mahasiswa/ mahasiswi kami :

Nama : Munawaroh
Nim : 2012114059
Judul Tugas Akhir : "Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada KSPPS Madani Pekalongan"

Diberi ijin untuk mengadakan riset di lembaga yang bapak/ ibu pimpin guna menyelesaikan Tugas Akhir (TA) sebagaimana tersebut diatas.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kesempatannya disampaikan terima kasih.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
D. b. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syari'ah



Tembusan

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan Bidang APL IAIN Pekalongan
3. Arsip

Visi Perbankan Syariah

Menjadi jurusan yang terkemuka dan kompetitif untuk menghasilkan **sarjana profesional di bidang perbankan syariah** berwawasan ke-Indonesiaan di tingkat nasional pada tahun 2036



Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah

MADANI

Kantor : Jl. Terate No.103 Poncol Pekalongan Telp. (0285) 4498044

SURAT KETERANGAN
Nomor : 0078/MADANI/XII/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

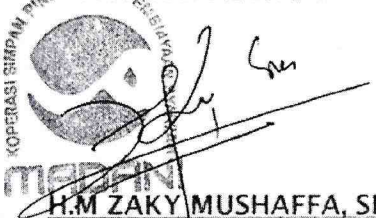
Nama : Munawaroh
NIM : 2012114059
Prodi : D III Perbankan Syariah
Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Asal Sekolah : IAIN Pekalongan
Alamat : Jl. Pemuda Gg. Yudhistira Rt/Rw 02/01 Pasekaran Batang

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) MADANI. Dengan Judul Penelitian "***Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada KSPPS MADANI PEKALONGAN***".

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 13 Desember 2017

MANAJER KSPPS MADANI
KOTA PEKALONGAN


H.M ZAKY MUSHAFFA, SH

Formulir Permohonan Simpanan



MADANI

PERMOHONAN SIMPANAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : _____ Pa/Pi (*)

No. KTP/Sim : _____

Tempat, Tgl. Lahir : _____

Telpon : _____

Alamat : _____

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMA
☐ SMP ☐ Akademi/PT

Pekerjaan : ☐ Wiraswasta ☐ PNS ☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Karyawan Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐

Berikut ini data yang tertera pada permohonan yang diajukan sebagai penyimpan :

☐ Simpanan Madani	☐ Simpanan Pendidikan Madani
☐ Simpanan Pensiun Madani	☐ Simpanan Sertifikasi Madani
☐ Simpanan Gaji Madani	☐ Simpanan Sisa Madani

Nama : _____

Hub. Keluarga : _____

Alamat : _____

Penunjukan ini sekaligus melepaskan KJKS Madani dari segala kewajibannya untuk menerima dan melaksanakan tuntutan dari siapapun dengan dalih apapun mengenai hak atas rekening simpanan ini.

Produk ini berdasarkan akad Mudharabah dengan kesepakatan nisbah pembagian hasil untuk :

Penyimpan : _____ % KJKSMadani : _____ %

Dan dalam hal adanya perubahan nisbah, syarat dan ketentuan-ketentuan lainnya, KJKS Madani cukup mengumumkannya melalui media informasi di kantor KJKS Madani dan ketentuan itu dianggap berlaku setelah 7 hari sejak tanggal diumumkan. Kewajiban untuk mengumumkan gugur apabila perubahan yang dilakukan untuk menaikkan nisbah bagi hasil penyimpanan.

Sehubungan permohonan ini, saya bersedia menjadi anggota KJKS Madani dan memenuhi segala aturan dan ketentuan yang berlaku.

Pekalongan, _____

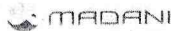
Nama dan tanda tangan

Diberikan No. Rek. :	
No. Rek. :	No. Rek. :
Nama :	Nama :

Syarat dan Ketentuan

1. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.
2. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.
3. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.
4. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.
5. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.
6. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.
7. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.
8. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.
9. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.
10. Simpanan ini adalah simpanan yang dikelola oleh KJKS Madani.

SLIP PENARIKAN DAN SLIP SETORAN

 Validasi : No. Rekening : _____ Nama : _____ TANDA TANGAN <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 40px; border: 1px solid black;"></td> <td style="width: 50%; height: 40px; border: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Tanda Tangan</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">Rekening</td> </tr> </table>			Tanda Tangan	Rekening	Tgl. _____ SLIP PENARIKAN Jumlah Penarikan : Rp. _____ Terbilang : _____ Jenis Rekening : ☐ Madani ☐ Fitri Madani ☐ Pelajar Madani ☐ _____ Keterangan (dis: teller) : _____
Tanda Tangan	Rekening				

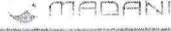
 Validasi : No. Rekening : _____ Nama : _____ TANDA TANGAN <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 40px; border: 1px solid black;"></td> <td style="width: 50%; height: 40px; border: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Tanda Tangan</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">Rekening</td> </tr> </table>			Tanda Tangan	Rekening	Tgl. _____ SLIP SETORAN Jumlah Setoran : Rp. _____ Terbilang : _____ Jenis Rekening : ☐ Simpanan ☐ Pembiayaan Sumber Dana : ☐ Tunai ☐ Cek / Bg Keterangan (dis: teller) : _____
Tanda Tangan	Rekening				

Foto Dokumentasi



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama :Munawaroh
2. Tempat, Tanggal Lahir :Batang, 17 Maret 1995
3. Jenis Kelamin :Perempuan
4. Agama :Islam
5. Nomer HP :089615337658
6. E-mail :Muna.waroh106@Gmail.com

B. Riwayat pendidikan

- | | |
|----------------------|------------------|
| 1. TK Sekar Indah | Lulus Tahun 2002 |
| 2. SD N Pasekaran 01 | Lulus Tahun 2008 |
| 3. SMP N 4 Batang | Lulus Tahun 2011 |
| 4. SMA N 1 Batang | Lulus Tahun 2014 |

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, Desember 2017

Yang membuat



Munawaroh