

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI KSPPS PERMATA BAROKAH JAYA
PANDAAN PASURUAN
SKRIPSI**



Disusun oleh:

Zakiyatul Wardaniyah

(201786290012)

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2021

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI KSPPS PERMATA BAROKAH JAYA
PANDAAN PASURUAN**

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjanah Strata 1 (S-1) yakni
Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan**



Disusun oleh:

Zakiyatul Wardaniyah

(201786290012)

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2021

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : ZAKIYATUL WARDANIYAH
NIM : 201786290012
JUDUL :PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAJEMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DI KSPPS PERMATA BAROKAH JAYA
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH

Skripsi ini telah diperiksa dan telah disetujui untuk di ujikan.

Pasuruan,08 Juni 2021

Menyetujui,

Pembimbing Skripsi,

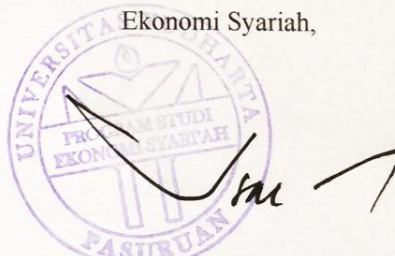
Ketua Program Studi

Ekonomi Syariah,



Alimatul Farida,SE.,MM

NIP:Y.0860505055



Dr. Sukamto, S.Ag.,MEI

NIP:Y.0860905063

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Zakiyatul Wardaniyah ini telah dipertahankan
di depan Dewan Penguji pada tanggal 08 Juni 2021

Pasuruan, 08 Juni 2021

Mengesahkan,



(M. Dayat, S. PdI., MM), Penguji II
NIP.Y 0690900038



(Ifdholul Maghfur, SEI., M.Ag), Penguji I
NIP.Y 0691109109

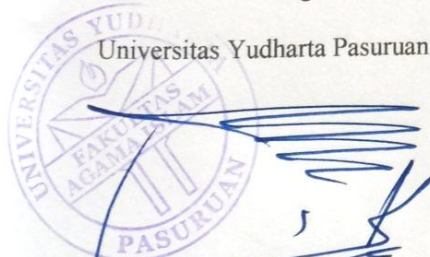


(Allimatul Farida, SE., MM), Penguji III
NIP.Y 0860505055

Mengetahui,

Dekan Fakultas Agama Islam

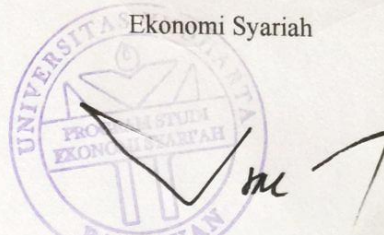
Universitas Yudharta Pasuruan



Dr. Ahmad Ma'ruf S. PdI, M. PdI
NIP. Y 0860805073

Ketua Program Studi

Ekonomi Syariah



Dr. Sukamto, S. Ag., MEI
NIP.Y 0860905063

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar Ra’d : 11)

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An-Najm : 39)

“Barangsiapa yang memepelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan atau kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat (riwayat Abu Hurairah radhiallahu anhu)”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI KSPPS PERMATA BAROKAH JAYA”** , dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjanah Strata 1 (S-1) yakni Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang yang sangat berharga dalam hidup saya yaitu kedua orang tuasaya yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya
2. Guru besar Romo KH.Sholeh Bahruddin beserta Ibu Nyai Hj. Siti Sa'adah
3. Adek saya Misbakhul Munir tersayang terimakasih atas segala doa dukungannya
4. Calon pendamping hidupku Muhammad Zainul Rojikin yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk senantiasa melakukan yang terbaik
5. Teman-teman Ekonomi Syari'ah Angkatan 2017 senasib seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan saling menyemangati sehingga mendapat gelar S1.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

NAMA = Zakiyatul Wardaniyah

NIM/NIRM = 2001786290012

PROGRAM STUDI = Ekonomi Syariah

FAKULTAS = Agama Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil dari proses penelitian saya yang sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian yang benar dengan arahan dosen pembimbing dan bukan hasil penjiplaan dari hasil karya orang lain kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Pasuruan, 08 Juni 2021

yang membuat pernyataan

 
Zakiyatul wardaniyah

NIM.201786290012

ABSTRAK

ZAKIYATUL WARDANIYAH: 201786290012, Pengaruh Customer Relationship Manajemen terhadap loyalitas nasabah di KSPPS Permata Barokah Jaya. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan, Dosen Pembimbing Alimatul Farida SE.MM

KATA KUNCI: Customer Relationship Manajemen, Loyalitas nasabah

Kualitas pelayanan merupakan prioritas utama dalam jaminan mutu yang memiliki piranti handal mengenai konsumen terhadap perusahaan. CRM menekankan kolaborasi antara perusahaan dengan para pelanggannya, hal ini yang penting membedakan CRM dengan konsep pemasaran secara umum. Berdasarkan atas permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan untuk melihat secara langsung bagaimana perusahaan menerapkan Customer Relationship Management (CRM). Berdasarkan penjabaran di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul "Pengaruh Customer Relationship Manajemen terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS Permata Barokah Jaya". Rumusan masalah pada skripsi ini ada dua, yang pertama Apakah Customer Relationship Manajemen berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah di KSPPS Permata Barokah Jaya?, dan yang kedua Apakah penerapan Customer Relationship Manajemen sudah dilakukan dengan benar oleh KSPPS Permata Barokah Jaya? Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh Customer Relationship manajemen terhadap Loyalitas nasabah di KSPPS Permata Barokah Jaya dan Untuk mengetahui Apakah penerapan Customer Relationship Manajemen sudah dilakukan dengan benar oleh KSPPS Permata Barokah Jaya. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Instrument penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner, wawancara (interview), dan dokumentasi. Dari penelitian ini Customer Relationship Manajemen mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah

المخلص

KSPPS تأثير إدارة علاقات العملاء على ولاء العملاء في *ZAKIYATUL WARDANIYAH:201786290012*, برنامج دراسة الاقتصاد الشرعي، كلية الدين الإسلامي، جامعة يودهارتا باسوران، *PermataBarokah Jaya*. المليمتر *SE*. المحاضر الإشرافي أليمانول فريدي

الكلمات الرئيسية: إدارة علاقات العملاء، ولاء العملاء

على *CRM* جودة الخدمة هي الأولوية القصوى في ضمان الجودة التي لديها أدوات موثوقة عن المستهلكين للشركة. يؤكد التعاون بين الشركات وعملائها، ومن المهم التمييز بين إدارة علاقات العملاء ومفاهيم التسويق بشكل عام. بناء على المشاكل المذكورة أعلاه، يهتم المؤلف بإجراء أبحاث في الشركة لمعرفة كيفية تنفيذ الشركة لإدارة علاقات العملاء (*CRM*).

KSPPS استنادا إلى الوصف أعلاه المؤلف مهتم بإجراء بحث بعنوان "تأثير إدارة علاقات العملاء على ولاء العملاء في جايا". صياغة المشاكل في هذه الأطروحة هي الثانية، الأولى هي إدارة علاقات العملاء التي تؤثر *PermataBarokah Jaya*؟، والثاني هو تطبيق إدارة علاقات العملاء تم بشكل صحيح *KSPPS PermataBarokah Jaya* على ولاء العملاء في *KSPPS PermataBarokah Jaya* من قبل

KSPPS PermataBarokah Jaya الغرض من هذا البحث هو معرفة تأثير إدارة علاقات العملاء على ولاء العملاء في *KSPPS PermataBarokah Jaya*. ومعرفة ما إذا كان تنفيذ إدارة علاقات العملاء قد تم بشكل صحيح من قبل *Jaya*. مصادر البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي بيانات أولية وثانوية. هذا البحث هو بحث ترابطي باستخدام النهج الكمي. نوع البيانات التي يمكن قياسها أو حسابها مباشرة، وهي معلومات أو تفسيرات تعبر عنها الأرقام أو في شكل أرقام

هذا الصك البحثي هو استنباطي يتم تجميعه على أساس مؤشرات متغيرات البحث. تقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة تتم من خلال الاستبيانات والمقابلات والوثائق. من هذا البحث إدارة علاقات العملاء له تأثير سلبي وتأفه على ولاء العملاء

ABSTRACT

ZAKIYATUL WARDANIYAH:201786290012, *Influence of Customer Relationship Management on customer loyalty in KSPPS PermataBarokah Jaya.*
Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, YudhartaPasuruan University, Supervisory Lecturer Alimatul Farida SE. MM

KEYWORDS: Customer Relationship Management, Customer Loyalty

The quality of service is the top priority in quality assurance that has reliable tools about consumers to the company. CRM emphasizes collaboration between companies and their customers, it is important to distinguish CRM from marketing concepts in general. Based on the above problems, the author is interested in researching the company to see firsthand how the company implements Customer Relationship Management (CRM). Based on the description above the author is interested to conduct research entitled "Influence of Customer Relationship Management on Customer Loyalty in KSPPS PermataBarokah Jaya". The formulation of problems in this thesis is two, the first Is Customer Relationship Management influential on customer loyalty in KSPPS PermataBarokah Jaya? and the second is the implementation of Customer Relationship Management has been done correctly by KSPPS PermataBarokah Jaya? The purpose of this research is to know the influence of Customer Relationship management on customer loyalty in KSPPS PermataBarokah Jaya. and To know if the implementation of Customer Relationship Management has been done correctly by KSPPS PermataBarokah Jaya. This research is associative research using a quantitative approach. The data sources used in this study are primary and secondary data. type of data that can be measured or calculated directly, which is information or explanations expressed by numbers or in the form of numbers. This research instrument is a questionnaire that is compiled based on indicators of research variables. Data collection techniques used in this study are questionnaires, interviews, and documentation.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberi Rahmat dan ridho-Nya, sehingga penyusun skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tanpa hambatan apaapun.

Dalam penyusun skripsi ini, penyusun telah mendapatkan bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penyusun menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada segenap pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan makalah ini sampai berakhir seperti sekarang ini. Terkhusus lagi kami sampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas Rahmad dan karunia-Nya.
2. Romo KH. Sholeh Bahruddin dan Ibu Nyai Hj. Siti Sa'adah selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa.
3. Bapak Dr. Kholid Murtadlo SE, ME selaku rektor Universitas Yudharta Pasuruan
4. Bapak Akhmad Ma'ruf, S.Pd.,M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Dr. Sukamto, M.EI selaku Kaprodi Ekonomi Syariah yang juga selalu sabar memberi arahan kepada kami.
6. Ibu Alimatul Farida, SE.,MM selaku dosen pembimbing saya yang sangat sabar dan telaten dalam membimbing pengerjaans kripsi sampai selesai.

7. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmunya serta motivasi selama ini.
8. Ayahanda M.Kholil dan Ibunda Niswati Khasanah tercinta yang telah memberikan segala materi dan dukungan sehingga tidak ada kata yang sanggup untuk diucapkan dalam membalas semua pengorbananya.
9. Adek saya Misbakhul Munir tersayang terima kasih atas segala doa dukungannya.
10. Calon pendamping hidupku Muhammad Zainul Rojikin yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk senantiasa melakukan yang terbaik.
11. Teman-teman Ekonomi Syari'ah Angkatan 2017 senasib seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan saling menyemangati sehingga mendapat gelar S1.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Dengan segala kerendahan hati, penyusun mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing, demi kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan pelajaran dan pendidikan, khususnya bagi penyusun dan juga pembaca.

Pasuruan, 08 Juni 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
المخلص	iiiv
KCARTSBA	iiiv
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
LEBAT RATFAD	vix
RABMAG RATFAD	ivx
NARIPMAL RATFAD	iivx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Definisi Istilah	9
BAB I I KAJIAN PUSTAKA	11

A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori	14
C. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Rancangan Penelitian.....	22
B. Definisi Konseptual dan Operasional	22
C. Sumber dan Jenis Data	25
D. Populasi dan Sampel	27
E. Instrumen Penelitian	29
F. Teknik Pengumpulan Data	29
G. Analisis Data	32
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISIS	37
A. Gambaran umum KSPPS Permata Barokah Jaya	37
B. Gambaran Umum Responden.....	40
C. Deskripsi Variable Penelitian.....	43
D. Hasil Analisis Data	59
E. Pengujian Hipotesis	65
BAB V PEMBAHASAN	71
A. <i>Customer Relationship Manajemen</i> berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah di KSPPS Permata Barokah Jaya.....	71
B. Penerapan <i>Customer Relationship Manajemen</i> sudah dilakukan dengan benar oleh KSPPS Permata Barokah Jaya.....	75

BAB VI PENUTUP77

A. Kesimpulan77

B. Saran.....78

DAFTAR PUSTAKA79

LAMPIRAN82

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
2. Tabel 3.1 Skala Pengukuran Implementasi CRM dan Loyalitas Nasabah	31
3. Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Usia	42
4. Tabel 4.2 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
5. Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.1	43
6. Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.2	44
7. Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.3	44
8. Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.4	45
9. Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.5	45
10. Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.6	46
11. Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.7	46
12. Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel IX.8	47
13. Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.9	47
14. Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.10	48
15. Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.11	48
16. Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.12	49
17. Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X.13	49
18. Tabel 4.16 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel IX.14	50
19. Tabel 4.17 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Y.1	55
20. Tabel 4.18 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Y.2	55
21. Tabel 4.19 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Y.3	56

22. Tabel 4.20 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Y.4	56
23. Tabel 4.21 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Y.5	57
24. Tabel 4.22 Uji Validitas dan reabilitas Variabel X	60
25. Tabel 4.23 Reliability Statistics	60
26. Tabel 4.24 Uji Validitaas dan Realibitas Variabel Y	62
27. Tabel 4.25 Reliability Statistics	62
28. Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas	64
29. Tabel 4.27 Hasil Uji Linieritas	65
30. Tabel 4.28 Hasil Uji regresi linier sederhana	66
31. Tabel 4.29 Hasil Uji Determinasi	68
32. Tabel 4.30 Hasil Uji Parsial	69

DAFTAR GAMBAR

1. **Gambar 2.2 Hipotesis.....21**
2. **Gambar 4.1 Struktural Organisasi KSPPS Permata Barokah Jaya40**

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1: Daftar pertanyaan wawancara.....	83
2. Lampiran 2: Lembar Kuesioner Penelitian.....	84
3. Lampiran 3: Hasil Penelitian	90
4. Lampiran 4:Curriculum vitae	100
5. Lampiran 5: Dokumentasi.....	103

