

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT UMMAT
SEJAHTERA ABADI JEPARA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

**Nely Rosalia Kustanti
NIM 1520210029**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0291) 432677 Faks 441613 Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Nely Rosalia Kustanti
NIM : 1520210029
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara”

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 12 Juni 2019 sampai dengan 24 September 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 24 September 2019
Pembimbing,



Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si
NIP.197602252003121002



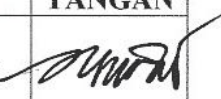
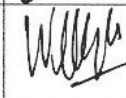
KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322
 Telepon (0291) 432677, Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i :

Nama/NIM : Nely Rosalia Kustanti/1520210029
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara”

Telah diujikan pada **18 Oktober 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Any Ismayawati, SH, M.Hum</u> NIP. 19650511 200003 2 001 Ketua /Penguji I	29 Oktober 2019	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag, M.Hum</u> NIP. 19780130 200604 1 002 Penguji II	28 Oktober 2019	
<u>Widi Savitri Andriasari, S.E, MM</u> NIP. 19911118 201903 2 017 Sekretaris/Penguji III	29 Oktober 2019	
<u>Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si</u> NIP. 19760225 200312 1 002 Dosen Pembimbing	31 Oktober 2019	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 19721020 199903 1 001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	31 Oktober 2019	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Nely Rosalia Kustanti NIM 1520210029 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dapat referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 17 September 2019

Yang Menyatakan,



Nely Rosalia Kustanti
1520210029

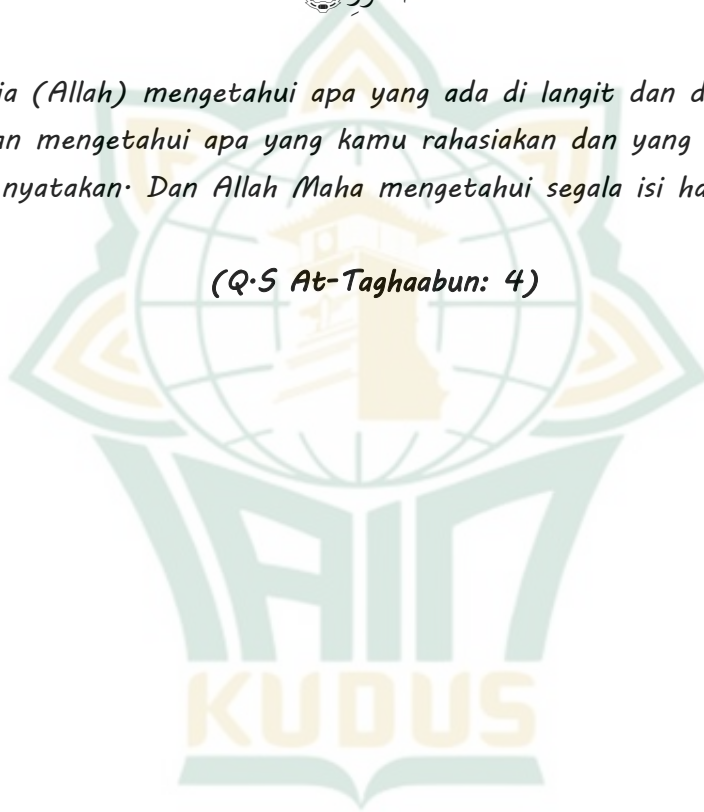
MOTTO

يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَيَعْلَمُ مَا تُسِرُّونَ وَمَا تُعْلِنُونَ ۚ وَاللَّهُ عَلِيمٌ بِذَاتِ

الصُّدُورِ ﴿٤﴾

“Dia (Allah) mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi dan mengetahui apa yang kamu rahasiakan dan yang kamu nyatakan. Dan Allah Maha mengetahui segala isi hati”

(Q-S At-Taghaabun: 4)

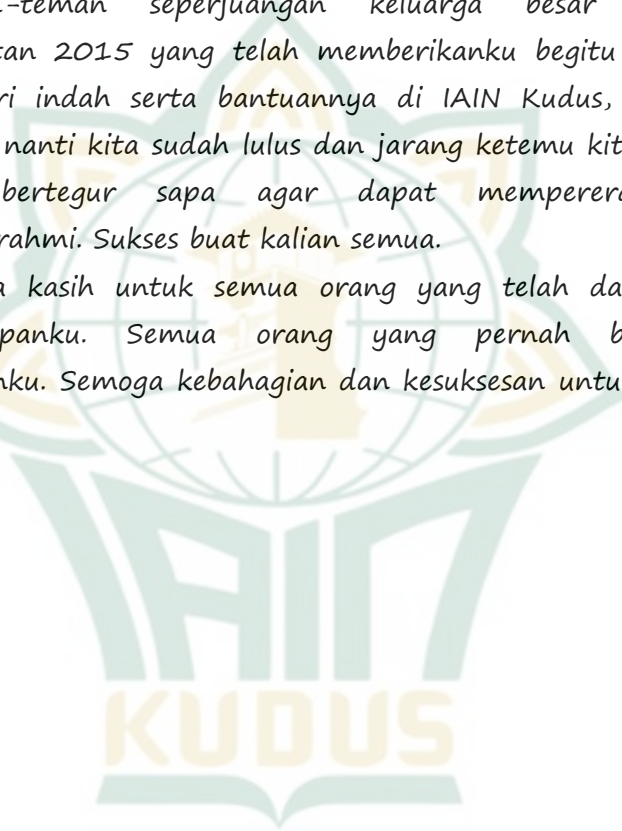


PERSEMBAHAN

Dalam perjuangan mengarungi ilmu Allah yang tiada batas, dengan pengorbanan waktu, tenaga dan materi kupersembahkan karya tulis skripsi ini termasuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya. Puji syukur Alhamdulillah dan dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya tulis ini teruntuk:

- ✓ Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya lah selalu kuharapkan untuk menyertai setiap langkahku.
- ✓ Terkhusus kedua orangtuaku Bapak Nur Salim dan Ibu Kusasi tersayang. Kasih terindah yang kumiliki sepanjang hidup adalah bagaimana Engkau memberikan seluruh pengorbanan, perhatian, cinta, kasih sayang, motivasi, kedisiplinan, kerukunan, kesedehanaan yang menjadikanku seorang yang seperti ini. Tanpa doa restu dari Bapak dan Ibu mustahil bagiku untuk menjadi seperti ini.
- ✓ Adikku Irdina Salim Nabillah yang saya yakin juga mendoakan yang terbaik untuk kakaknya.
- ✓ Teruntuk sahabatku Firda, Asta, Indah, dan Rere. Sahabat yang membawa kebahagiaan ketika kita bersama. Sahabat yang selalu memotivasi untuk lebih baik. Terima kasih telah berjuang bersama dan terima kasih untuk segalanya, semoga selalu berteman hingga akhir hayat.
- ✓ Teruntuk sahabat kecilku, teman bermainku, teman seperjuangan di desa Dologan, dek Nita, Indri, Irma, Debby, Intan, dan Pipit. Kekonyolan dan canda tawa kalian akan saya kenang. Terima kasih telah tumbuh bersama. Semoga hidup kalian bahagia dunia dan akhirat. Semoga kesuksesan selalu menyelimuti hari-hari kita semua.

- ✓ Teman-teman Jepara Kabeh (Firda, Asta, Rere, Roi, Hida, Fitri, dan lin) Hope you always be happy
- ✓ Teman-temanku PPL-KKN semoga pertemanan yang telah terukir sampai saat ini tidak pupus di tengah jalan. Sukses Selalu.
- ✓ Teman-teman seperjuangan keluarga besar ES-RA angkatan 2015 yang telah memberikanku begitu banyak memori indah serta bantuannya di IAIN Kudus, semoga ketika nanti kita sudah lulus dan jarang ketemu kita masih bisa bertegur sapa agar dapat mempererat tali silaturrahmi. Sukses buat kalian semua.
- ✓ Terima kasih untuk semua orang yang telah datang di kehidupanku. Semua orang yang pernah bercakap denganku. Semoga kebahagiaan dan kesuksesan untuk kalian semua.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim

Alhamdulillah rabbilalamiin Maha Suci Allah SWT tuhan semesta alam dengan segala keagungan dan kemurahan-Nya segala puji hanya untuk-Nya sehingga atas petunjuk dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi walaupun masih banyak kekurangan dan belum bisa mencapai kesempurnaan. Tetapi dengan penuh keyakinan hati semoga bermanfaat untuk khalayak umum.

Tak lupa pula sholawat serta salam selalu kita haturkan kepangkuan nabi agung Muhammad SAW yang mana selalu diharapkan syafa'atnya kelak dihari kiamat. Berkat karunia dan ridho-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi guna memenuhi syarat tercapainya gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dengan **“Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara”**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan arahan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi dengan lancar. Untuk itulah perkenankanlah penulis memberikan ungkapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M. Ag selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak, Ibu dan adikku tercinta yang secara langsung maupun tidak langsung membantu baik secara moril maupun material dalam penyusunan skripsi ini.
7. Saudara dan sahabatku yang selama ini selalu memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman senasib seperjuangan Progam Studi Ekonomi Syariah angkatan 2015, terkhusus kelas ES-RA terimakasih atas saran dan dukungan semangatnya.
9. KSPPS BMT Ummat Sejahtera Abadi Jepara dan seluruh responden yang telah memberikan kesempatan dan membantu proses pengumpulan data penelitian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang membangun, sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca yang budiman.

Kudus, 13 September 2019
Penulis



Nely Rosalia Kustanti
1520210029