

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH
PEMBIAYAAN *MURABAHAH*
(Studi Kasus BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang
Kudus)**



**SKRIPSI
Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

**Oleh :
Shelly Nurhaliza Ardividaani Ya'ala
NIM : 1720510042**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
email: feko@iainkudus.ac.id, fekuiainkudus@gmail.com
website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bawa skripsi saudara:

Nama : Shelly Nurhaliza
NIM : 1720510042
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Yaummi Maziyyah Assa'adah Cabang Kudus).

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 01 Desember 2021 sampai dengan 24 Februari 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 24 Februari 2022
Pembimbing

Anisnori, SHI., MH
NID.198503201022042016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,

website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Shelly Nurhaliza Ardividaani Ya'ala
NIM : 1720510042
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus BMT Yaummi Maziyyah Assa'adah Cabang Kudus).

Telah diujikan pada 11 Maret 2022 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>H. Shobirin, M. Ag.</u> NIP. 197203092000031003 Ketua/Penguji I	22/03/2022	
<u>M. Arif Hakim, M. Ag.</u> NIP. 197901072005011006 Ketua/Penguji II	21/03/2022	
<u>Danang Kurniawan, S.E., M.M.</u> NIP. 198904151036042016 Sekretaris/Penguji III	28/03/2022	
<u>Aristoni, SHL, MH</u> NIP. 198503201022042016 Dosen Pembimbing	23/03/2022	
<u>Dr. Supriyadi, MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	24/03/2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Shelly Nurhaliza Ardividaani Ya'ala**, **NIM 1720510042** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

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

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

Kudus, 24 Februari 2022

Yang Menyatakan,



Shelly Nurhaliza Ardividaani Ya'ala
NIM. 1720510042

MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا

Artinya: “Wahai manusia! Bertakwalah kepada Tuhanmu yang telah menciptakan kamu dari diri yang satu (Adam), dan (Allah) menciptakan pasangannya (Hawa) dari (diri)-nya; dan dari keduanya Allah memperkembangbiakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. Bertakwalah kepada Allah yang dengan nama-Nya kamu saling meminta, dan (peliharalah) hubungan kekeluargaan. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasimu.”¹ (QS. An-Nisa’ : 1)



¹ Al-qur'an, An-Nisa' ayat 1, *Alhidayah Al-qur'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka* Departemen Agama RI (Banten: PT. Kalim, 2010), 78.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil ‘ālamīn berkat rahmat, ridha, dan ‘inayah Allah SWT skripsi ini dapat terselesaikan penulisan dan penyusunannya. Peneliti dalam menyusun skripsi ini dari awal hingga akhir tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan, serta saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu skripsi ini peneliti persembahkan dan dedikasikan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Sukardi dan Ibu Surini, yang tidak pernah berhenti berdoa, memberi semangat, kasih sayang serta pengorbanannya yang tidak akan pernah bisa digantikan oleh apapun di dunia ini. Terimakasih, pencapaian ini bukanlah suatu pemberian yang besar, akan tetapi perjuangan di setiap langkahku, aku berusaha aku serius aku berniat mewujudkan semua harapan yang bapak-ibu impikan pada diriku dan membalas semua pengorbanan yang bapak-ibu berikan, meskipun itu tidak sebanding dengan apa yang bapak-ibu berikan kepadaku, bismillah atas izin Allah SWT dan restu bapak ibu, aku pasti bisa.. Terimakasih atas semuanya dan maafkanlah anakmu ini yang masih menyusahkan bapak-ibu..
2. Sepupuku Mila dan Irul yang telah mensupport saya dengan cerita-cerita lucunya. Serta sudah berkenan menjadi tempat berkeluh kesah.
3. Sahabat-sahabatku Pipit, Nawal, Devita, Rafika, Izzul, Anis, Lilia dan Laila, Fida yang telah membuat saya tertawa sampai lupa bahwa saya punya tugas berat yang harus saya selesaikan.
4. Kawan-kawan Prodi Perbankan Syariah A/B angkatan 2017 yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu. Terimakasih ku ucapkan, atas segala dukungannya, cerita-cerita lucunya, dan kenangan-kenangan yang tidak bisa aku lupakan.
5. Dan untuk semua pihak yang tak dapat peneliti sebutkan satu – persatu yang telah membantu dan menemani peneliti berproses hingga sampai dititik ini. Peneliti sangat berterima kasih, Hanya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan kalian semua. Aamiin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s{	م	M/m	اَ..	A/a
ث	Š/š	ض	D{/d{	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t{	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h{	ظ	Z{/z{	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع	‘A/’a	ء	A’/a’	بَا	Ba>
د	D/d	ع	A’/a’	ء	A/a	بِي	Bi>
ذ	Ž/ž	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	Abb	فَلَكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	Rabb	عَالَمِي	‘a>lamiy
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf				Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara’ a	الْقُرُوعُ	al-furu>’	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara’ a	الْقَضَاءُ	al-qad{a>’	الشَّمْسُ	al-syams	سَيَّيْ	syai’ un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>’ Marbu>thah	
جَمَلُ الدِّينِ	Jama>luddi>n		جَمَلُ الدِّينِ	Jama>l al-di>n		سَاعَةٌ	sa>’ ah

KATA PENGANTAR



Alḥamdulillāhirobbil ‘ālamīn, Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini peneliti memperoleh ilmu dan pengetahuan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa peneliti sanjungkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa dan menuntun kita dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah. Semoga kita menjadi umat yang mendapatkan syafaat-Nya di hari kiamat nanti. Aamiin

Peneliti mengucapkan banyak rasa syukur karena atas ijin dan ridha-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Yaummi Maziyyah Assa’adah Cabang Kudus”** sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata 1 (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir tentu tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. Kharis Fadhullah Hana, M.E. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
4. Aristoni S.H.I., M.H. selaku Dosen Pembimbing skripsi, yang telah membimbing, memberikan arahan, dan penjelasan selama proses penyusunan skripsi bagi peneliti. Terimakasih banyak untuk kesabaran, waktu dan tenaga yang diluangkan dalam membimbing peneliti hingga pada akhirnya peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir dalam studi yang ditempuh peneliti.
5. Anisa Listiana, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus beserta segenap karyawan yang memberi izin dan

- layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi in;
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta kontribusi dalam pelayanan kepentingan bagi peneliti, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi dengan baik.
 7. Segenap pihak yang bekerja di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, hingga penelitian ini selesai.
 8. Kedua orangtuaku bapak Sukardi dan ibu Surini yang senantiasa meridhai dan mendoakan setiap langkah peneliti dalam menuntut ilmu, serta keluarga besar peneliti yang selalu memberikan semangat, mendoakan, mendukung dan memberikan saran serta nasihat-nasihatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi;
 9. Teman-teman seperjuangan dalam mencari ilmu kelas PS/A dan PS/B angkatan 2017, semoga kekeluargaan kita selalu terjalin erat;

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan. Oleh karenanya peneliti sangat mengharapkan para pembaca memberi kritik, masukan, solusi maupun saran yang sifatnya membangun. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Kudus, 24 Februari 2022

Peneliti,



Shelly Nurhaliza Ardividaani Ya'ala
NIM. 1720510042