

**PENERAPAN RELATIONSHIP MARKETING  
DALAMMENINGKATKAN LOYALITASNASABAH  
PADABANK KALSEL KEDAI SYARIAH IAIN ANTASARI  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
ADNAN**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2016 M/1437 H**

**PENERAPAN RELATIONSHIP MARKETING DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH  
PADA BANK KALSEL KEDAI SYARIAH IAIN ANTASARI  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Perbankan Syariah

**Oleh  
Adnan  
NIM. 1101160259**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2016 M/1437 H**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Penerapan *Relationsip Marketing* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Ditulis oleh : Adnan

NIM : 1101160259

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah (S1)

Tahun Akademik : 2015/2016

Tempat dan tanggal Lahir : Banjarmasin, 26 Desember 1993

Alamat : Jl. A. Yani Km. 4,5 Komplek Bulan Mas RT. 34 No. 49 Kel. Pekapuran Raya Kec. Banjarmasin Timur, Banjarmasin 70234

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 25 Juli 2016

Pembimbing I,



**Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI**  
NIP.197901262006041002

Pembimbing II,



**Farihatni Mulyati, S.Ag., MHI**  
NIP.197011131998032004

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarmasin



**Rahman Helmi, S.Ag., MSI**  
NIP.197405081999031002

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Penerapan *Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin), ditulis oleh Adnan, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Juli 2016 M / 16 Syawal 1437 H

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarmasin

**Prof. Dr. N. Ahmadi Hasan, MH.**  
**NIP. 195804061987031001**

### TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

1. Dra. Hj. Mashunah Hanafi, M.A.  
(Ketua)

1.

2. Drs. Nispan Rahmi, M.Ag  
(Anggota)

2.

3. Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI  
(Anggota)

3.

4. Farihatni Mulyati, S.Ag, MHI  
(Anggota)

4.

## KATA PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orangtuaku tercinta, "M Iberansyah & Mega Wati" yang selalu mendo'akan, mendukung, dan memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya.

Untuk semua saudara & saudariku, Siti Fatimah, Armiwati, dan Aldi yang selalu mendukung, mendoakan dan yang selalu menjadi motivasiku dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta keponakanku yang lucu-lucu dan menggemaskan, Natasya, M.Ridha, M.Ahya Ar rifa & M.Siba Waili Akbar .

Dan untuk teman-temanku yang tak pernah lelah membantuku ketika dalam kesulitan dan selalu memberikanku semangat. Semua kebaikan kalian tak akan pernah kulupakan, ^Ahmad Ghazali, Aidi Royansyah, Suharuddin, Zainal Abidin, Ridha Anshari, Barkatullah serta teman-teman Perbankan Syariah lokal C angkatan 2011 yang selalu mewarnai hari-hariku. Terimakasih atas kebersamaan dan kenangan selama ini.

### Akhir Kata

Kalau ada sumur di ladang bolehlah kita menumpang mandi, kalau ada umur yang panjang bolehlah kita berjumpa lagi.

^^

## MOTTO

*Beraniilah Bermimpi, karena hanya kekuatanmimpi yang bisa  
mengantarkan kamu ke pintu keberhasilan .*

*Setiap orang mengukir sejarah hidupnya masing-masing. Ukirlah sejarah  
hidupmu dan gapailah mimpi-mimpi itu.*

*Perwujudan akan sebuah mimpi dan cita-cita besar berawal dari tekad  
kuat dan mental baja. Nobody said life would be easy, but there is no such  
thing as impossible.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Jim	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik di bawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-

ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

## B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *Syad/d/ah*, ditulis lengkap

أحمدية : ditulis *Ah{madiyyah*

## C. Ta>' Marbu>t{ah di akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia

جماعة : ditulis *jama>'ah*

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t.

نعمة الله : ditulis *ni'matulla>h*

زكاة الفطر : ditulis *zaka>tul-fit}ri*

## D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dan dammah ditullis u



### E. Vokal Panjang

1. a panjang ditulis a>, i panjang ditulis i> dan u panjang ditulis u>, masing-masing dengan tanda ( > ) di atasnya
2. Fathah + ya>' tanpa dua titik yang dimatikan ditullis ai, dan fathah + wa>wu mati ditulis au

### F. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘)

أَنْتُمْ : ditulis *a'antum*

مُؤَنَّث : ditulis *mu'annas*

### G. Kata Sandang Alief + La>m

1. Bila diikuti huruf Qamariyah ditulis al-

الْقُرْآن : ditulis *al-Qur'an*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf i diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya

الشَّيْعَة : ditulis *asy-syi>'ah*

### H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

### I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut

شَيْخُ الْإِسْلَام : ditulis *syaikh al-Isla>m* atau *syaikhul-Isla>m*

## **J. Lain-Lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين اشهد ان لا اله الا الله واشهد ان محمد عبده ورسوله والصلاة والسلام

على اشرف الانبياء والمرسلين وعلى اله واصحابه اجمعين

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya yang tak terkira, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Relationship Marketing* terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin)” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah dari Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw. beserta keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Banyak kendala yang penulis hadapi dalam penyelesaian skripsi ini. Namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, semuanya dapat diatasi. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah berjasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih yang tulus penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

2. Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan berkenan meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Farihatni Mulyati, S.Ag, MHI, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Segenap dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat. Serta seluruh staf akademik atas kontribusi baik sarana maupun fasilitas akademika.
6. Kepala perpustakaan pusat Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang telah memberikan jasa pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
7. Kepala perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam NegeriAntasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang juga telah memberikan jasa pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.

8. Pimpinan dan staf Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian, bantuan, dan kemudahan dalam penelitian.

Semoga Allah Swt.membalas segala bantuan dan kebaikandari semuanya dan menjadi pengikat *silaturrahim* bagi kita semua. Akhir kata, meski skripsi ini masih jauh dari sempurna, semoga keberadaannya bisa bermanfaat dan memberikan sumbangsih ilmiah.

Banjarmasin,25 Juli 2016

Adnan

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMANPERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
HALAMANPERSUTUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xx
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Signifikansi Penelitian .....	9
E. Definisi Operasional .....	10
F. Kajian Pustaka .....	11
G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Pemasaran .....	15
1. Pengertian Pemasaran .....	15
2. Konsep Pemasaran Modern .....	17
B. <i>Relationship Marketing</i> .....	20
1. Pengertian <i>Relationship Marketing</i> .....	20
2. Perbedaan <i>Relationship Marketing</i> dengan <i>Transaction Marketing</i> ....	22
3. Prinsip-Prinsip <i>Relationship Marketing</i> .....	23
4. Membangun <i>Relationship Marketing</i> .....	26
5. Manfaat Membangun dan Mengembangkan <i>Relationship Marketing</i> ..	31
C. Loyalitas .....	33
1. Pengertian Loyalitas.....	33
2. Tahapan Loyalitas .....	35
3. Keuntungan Loyalitas .....	37
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan .....	44
B. Lokasi Penelitian .....	45
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	45
D. Data dan Sumber Data .....	45

1. Data .....	45
2. Sumber Data .....	46
E. Teknik Pengumpulan Data .....	47
1. Wawancara .....	47
2. Dokumentasi .....	47
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	47
1. Teknik Pengolahan Data .....	47
2. Analisis Data .....	48
G. Prosedur Penelitian .....	49
1. Tahap Pendahuluan .....	49
2. Tahap Persiapan .....	49
3. Tahap Pelaksanaan .....	49
4. Tahap Penyusunan Laporan .....	50

#### **BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
1. Sejarah Singkat Bank Kalsel Syariah .....	51
2. Visi dan Misi .....	54
B. Penyajian Data .....	54
1. Penerapan <i>Relationship Marketing</i> pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin .....	55
2. Faktor Penghambat dalam Penerapan <i>Relationship Marketing</i> pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin .....	58
C. Analisis Data .....	59
1. Analisis Penerapan <i>Relationship Marketing</i> pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin .....	60
2. Analisis Faktor Penghambat dalam Penerapan <i>Relationship Marketing</i> pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin .....	63

#### **BAB V : PENUTUP**

A. Simpulan .....	65
B. Saran .....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>
--------------------------------	-----------

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan <i>Transaction Marketing</i> dan <i>Relationship Marketing</i> .....	23
Tabel 2.2	Level-Level Pemasaran Berdasarkan Hubungan .....	28



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Model Enam Pasar .....	29
Gambar 2.2	Piramida Loyalitas .....	36