

**PERAN MARKETING SYARIAH TERHADAP LOYALITAS MITRA
DI KSPPS BMD SYARIAH PONOROGO**

SKRIPSI



Diajukan sebagai syarat untuk menyusun skripsi
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Arif Usman

NIM : 16414231

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

**PERAN MARKETING SYARIAH TERHADAP LOYALITAS MITRA
DI KSPPS BMD SYARIAH PONOROGO**

SKRIPSI



Diajukan sebagai syarat untuk menyusun skripsi
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Arif Usman
NIM : 16414231
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

Halaman Pengesahan

Judul : Peran Marketing Syariah Terhadap Loyalitas Mitra di
KSPPS BMD Syariah Ponorogo
Nama : Arif Usman
NIM : 16414231
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 21 Juni 1975
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



Dra. Umi Farida., MM
NIDN: 0710016101

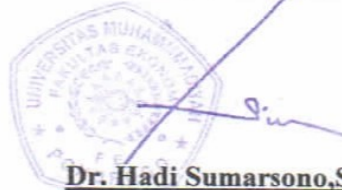
Pembimbing II



Sri Hartono, SE., MM
NIDN: 0730127002

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP : 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji I



Dra. Umi Farida., MM
NIDN: 0710016101

Dosen Penguji II



Titi Rapini, SE., MM
NIDN: 0005056301

Dosen Penguji III



Adi Santoso, SE., MM
NIDN : 0727118803

RINGKASAN

Kunci keunggulan bersaing secara sehat dalam situasi pasar yang penuh persaingan adalah kemampuan perusahaan meningkatkan loyalitas mitra. Berdasarkan setiap tahun mitra yang aktif mengalami fluktuatif. Pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebanyak 5.779, pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebanyak 6.582, pada tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 5.906. Kejadian ini sangat jelas nasabah yang tidak aktif dan keluar setiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan. Menyikapi hal tersebut berarti menunjukkan bahwa loyalitas mitra berkurang. Disamping itu, terdapat beberapa kendala diantaranya yakni sosialisasi. Berarti itu menunjukkan bahwa marketing syariah terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMD Syariah Ponorogo belum terpenuhi.

Latar belakang tersebut dapat ditarik rumusan masalah: 1) Apakah People berpengaruh terhadap loyalitas mitra di KSPPS BMD Syariah Ponorogo? 2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas mitra di KSPPS BMD Syariah Ponorogo? 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas mitra di KSPPS BMD Syariah Ponorogo? 4) Apakah People, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas mitra di KSPPS BMD Syariah Ponorogo?

Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan antara variabel marketing syariah, variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas mitra di KSPPS BMD Syariah Ponorogo. Pada pengujian koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) diperoleh nilai sebesar 0,504, yang memiliki arti bahwa variabel loyalitas mitra di KSPPS BMD Syariah Ponorogo dijelaskan oleh variabel marketing syariah, variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan sebesar 50,4 % dan sisanya 49,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pada uji t diketahui bahwa secara parsial variabel marketing syariah, variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas mitra di KSPPS BMD Syariah Ponorogo. Pada uji F diketahui bahwa secara simultan atau serempak variabel marketing syariah, variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas mitra di KSPPS BMD Syariah Ponorogo.

Kata Kunci : People, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Mitra.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Peran Marketing Syariah Terhadap Loyalitas Mitra di KSPPS BMD Syariah Ponorogo”** ini dapat selesai dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai prasyarat akademi dalam menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S-1) di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini, sebagai rasa hormat dan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk berkarya dan lebih bermanfaat bagi semua kalangan.
2. Dr. Happy Susanto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di lembaga ini.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Naning Kristiyana, SE, MM. selaku Ketua Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Dra. Umi Farida MM. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan ikhlas rela menyumbangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Sri Hartono, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan ikhlas rela menyumbangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap Bapak/Ibu Dosen dan karyawan Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
8. Pimpinan KSPPS BMD Syariah Ponorogo dan seluruh karyawannya yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian ini, sehingga dapat terselesaikan dengan lancar
9. Keluarga dan orang tua tercinta, teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, bantuan dan perhatiannya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis hanya mampu berdo'a, semoga bantuan dan partisipasi dari siapapun datangnya mendapatkan tempat yang layak dan balasan berlipat ganda.

Penulis sadar karya ini sangat jauh dari kesempurnaan dan harapan. Oleh karena itu koreksi, kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat.

Ponorogo, Februari 2021
Hormat kami,

ttd
ARIF USMAN
NIM : 16414231

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akedemis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 16 Agustus 2021



(ARIF USMAN)

NIM. 16414231

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Marketing Syariah.....	8
2.1.2. Tujuan Marketing Syariah.....	10
2.1.3. Indikator Marketing Syariah	11
2.1.4. Pengertian Kualitas Produk.....	12

2.1.5. Produk Pembiayaan KSPPS BMD Syariah.....	14
2.1.6. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.7. Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.8. Karakteristik Kualitas Pelayanan	19
2.1.9. Pengertian Loyalitas Mitra	20
2.1.10. Indikator Loyalitas Mitra	21
2.1.11. Tingkatan Loyalitas Mitra	22
2.1.12. Fase Model Loyalitas	23
2.1.13. Strategi Membangun Loyalitas	25
2.1.14. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Mitra.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
2.4. Hipotesis.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	32
3.1.1. Jenis Penelitian	32
3.1.2. Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2. Populasi, Sample Penelitian	32
3.3. Batasan Operasional Variabel	34
3.4. Jenis dan Data Penelitian	34
3.5. Metode Pengambilan Data	35
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	36
3.7. Uji Instrumen	39

3.8. Metode Analisis Data	41
3.9. Uji Hipotesis.....	42
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.1. Visi dan Misi Perusahaan.....	45
4.1.2. Etos Kerja.....	46
4.1.3. Struktur Organisasi.....	46
4.2. Uji Instrumen	50
4.2.1. Uji Validitas	50
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	52
4.3. Hasil Pengujian Deskripsi.....	52
4.4. Metode Analisis Data.....	56
4.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.4.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.5. Uji Hipotesis.....	60
4.5.1. Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T).....	60
4.5.2. Uji Secara Simultan/Serempak (Uji F).....	61
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Mitra KSPPS BMD Syariah.....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1. Populasi KSPPS BMD Syariah.....	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Loyalitas.....	56
Tabel 4.8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.10. Uji Signifikan Parsial (Uji – t).....	61
Tabel 4.11. Uji Signifikan Simultan (Uji – F)	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KSPPS BMD Syariah	47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data (Analisis Regresi Linier)
- Lampiran 6. Tabel Uji T
- Lampiran 7. Tabel Uji F
- Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan Skripsi

