

**STRATEGI *MARKETING* SYARIAH DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN IB BIMA EMAS DI
BANK JATENG SYARIAH CABANG PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

ALVIANSYAH RIZKI DEWANTO

1806040009

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
AGUSTUS, 2022**

**STRATEGI *MARKETING* SYARIAH DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN IB BIMA EMAS DI
BANK JATENG SYARIAH CABANG PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

ALVIANSYAH RIZKI DEWANTO

1806040009

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
AGUSTUS, 2022**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Di Purwokerto

Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul :

STRATEGI *MARKETING* SYARIAH DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN IB BIMAEMAS DI BANK JATENG SYARIAH CABANG PURWOKERTO

Yang ditulis oleh:

Nama : Alviansyah Rizki Dewanto

NIM : 1806040009

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan kepada Fakultas Agama Islam untuk dimunaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Purwokerto, 18 Muharram 1443 H

16 Agustus 2022

Pembimbing,



Istianah, L.c., M.Hum
NIK. 2160775

LEMBAR PENGESAHAN
STRATEGI MARKETING SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PADA PRODUK PEMBIAYAAN IB BIMA
EMAS DI BANK JATENG SYARIAH
CABANG PURWOKERTO

Skripsi berjudul

Ditulis oleh

NIM

Program Studi

Alviansyah Rizki Dewanto

1806040009

Hukum Ekonomi Syariah

Telah dimunakaqasyahkan pada :

Hari Kamis


Tanggal 18 Agustus 2022

Dinyatakan diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum


DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

Pimpinan Sidang

Sekretaris Sidang


Dr. Makhful, M. Ag.


NIK. 2160095


Safitri Mukarromah, S. Ag., M.Sy.

NIK. 2160727

Penguji I

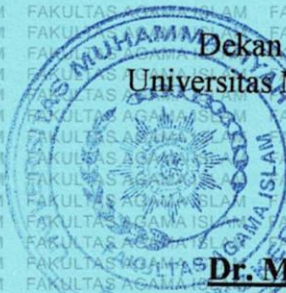
Penguji II


Istianah, L.c., M.Hum

NIK. 2160775


Makhrus S. H., M.Si

NIK. 2160574


Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Purwokerto


Dr. Makhful, M. Ag.

NIK. 2160095

iv

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alviansyah Rizki Dewanto

NIM : 1806040009

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan pada skripsi ini, saya bersedia dicabut gelarkesarjanaannya dan mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Purwokerto, 16 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Alviansyah Rizki Dewanto

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alviansyah Rizki Dewanto
NIM : 1806040009
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

STRATEGI *MARKETING* SYARIAH DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN IB BIMAEMAS DI BANK JATENG SYARIAH CABANG PURWOKERTO

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Dibuat Di : Purwokerto

Pada Tanggal : 16 Agustus 2022

Yang menyatakan



Alviansyah Rizki Dewanto

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur selalu kehadiran Allah SWT dan salawat selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, penulis persembahkan skripsi ini kepada mereka yang selalu memberikan dukungan moral, material, serta motivasi yang luar biasa yaitu:

1. Bapak Slamet Dewanto dan Ibunda tercinta Riyati yang telah memberikan dukungan moral maupun materiil serta doa yang selalu dipanjatkan kepada ALLAH SWT untuk penulis.
2. Adik kandung penulis yaitu Brahmaditya Binsar Dewanto dan Tara Putri Dewanto yang selalu menyemangati penulis.



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ

إِن كُنْتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴿١٧٢﴾

“Hai orang-orang yang beriman, makanlah diantara rezeki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar hanya kepadaNya kamu beribadah.” (Al Baqarah ayat 172)



KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan pertolonganNya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam dari zaman yang telah gelap gulita menuju kepada zaman yang terang benderang.

Keberhasilan penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang sebesarbesarnya kepada:

1. Dr. Makhful, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan dukungan kepada peneliti;
2. Safitri Mukarromah, S.Ag., M.Sy., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan dukungan kepada peneliti;
3. Dr. Encep Saepudin, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan kepada peneliti;
4. Istianah L.c., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak arahan, masukan, motivasi dan dukungan serta meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk peneliti selama proses penulisan skripsi ini;
5. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam yang telah mengajarkan banyak ilmu bermanfaat kepada peneliti;
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Agama Islam yang telah membantu kelancaran proses penelitian dan penyusunan skripsi;
7. Tim penguji skripsi dalam sidang Munaqasyah yang memberikan saran dan masukan kepada peneliti guna melakukan perbaikan skripsi;
8. Teman-teman Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2018 yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat untuk selalu belajar ilmu dunia maupun

akhirat.

9. Keluarga Fakultas Agama Islam Angkatan 2018, semoga kita bisa bertemu kembali dengan kesuksesan yang diharapkan masing-masing.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terimakasih.

Purwokerto, 18 Agustus 2022

Alviansyah Rizki Dewanto



ABSTRAK

STRATEGI *MARKETING* SYARIAH DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN IB BIMA EMAS DI BANK JATENG SYARIAH CABANG PURWOKERTO

Alviansyah Rizki Dewanto
1806040009

Strategi pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan yang harus ditinjau dan dikembangkan sesuai dengan perkembangan pasar dan lingkungan pasar tersebut. Adanya kenaikan harga emas batangan setiap tahunnya meningkat sehingga timbul lembaga-lembaga yang kurang berwenang untuk memanfaatkan kondisi tersebut. Sehingga terciptanya inofatif bank untuk membuat produk tabungan emas bagi masyarakat yang ingin memiliki emas. Bank syariah di Indonesia masih banyak permasalahan yang perlu diperbaiki bersama seluruh orang sehingga memerlukan sebuah perubahan *marketing* yang sangat bagus untuk lebih meningkatkan kesadaran masyarakat dan menjaga loyalitas nasabah dan mencapai target. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui strategi *marketing* syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk pembiayaan IB Bima Emas di Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Purwokerto

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pendekatan induktif, subjek penelitian ini di Bank Jateng Syariah Cabang Purwokerto

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh pihak *marketing* Bank Jateng Syariah meliputi *siddiq*, amanah, *tabligh*, *fathonah*, *syaja'ah* yang sangat baik untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Tetapi dibalik itu semua masih terlihat adanya fakta dari penelitian ini membuktikan bahwa banyaknya hambatan yang dihadapi Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Purwokerto terutama bidang *marketing* seperti minimnya pemahaman masyarakat tentang sistem bank Jateng Syariah, kurangnya minat masyarakat untuk memiliki emas batangan, dan terhambat proses percetakan brosur.

Kata Kunci: Strategi Marketing Syariah, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah

ABSTRACT

SHARIA MARKETING STRATEGY TO INCREASE CUSTOMER LOYALTY IN BIMA EMAS IB FINANCING PRODUCTS IN SHARIA CENTRAL BANK PURWOKERTO BRANCH

Alviansyah Rizki Dewanto
1806040009

Marketing strategy has a very important role for the success of the company which must be reviewed and developed in accordance with market developments and the market environment. There is an increase in the price of gold bullion every year so that there are institutions that lack the authority to take advantage of this condition. So that the creation of innovative banks to make gold savings products for people who want to own gold. Islamic banks in Indonesia still have many problems that need to be fixed together with everyone so that they require a very good marketing change to further increase public awareness and maintain customer loyalty and achieve targets. The purpose of this study was to determine the sharia marketing strategy in increasing customer loyalty and to determine the inhibiting factors in increasing customer loyalty to IB Bima Emas financing products at Bank Jateng Syariah Purwokerto Branch Office.

This research is a type of a field research with interview, observation and documentation data collection techniques. Data analysis used and inductive approach, the subject of this study was at Bank Jateng Syariah Purwokerto Branch.

The result of this study indicate that the strategies used by the marketing party of Bank Jateng Syariah include siddiq, amanah, tabligh, fathonah, syaja'ah wich are very good for increasing customer loyalty. But be hind it all, there are still facts from this study proving that there are many obsctacles faced by Bank Jateng Syariah Purwokerto Branch Offices, especially in the marketing field such as the lack of public understanding of the central java syariah bank system, lack of public interest in owning gold bullion, and hampered brochure printing processes.

Keywords: Sharia Marketing Strategy, Customer Loyalty, Sharia Bank

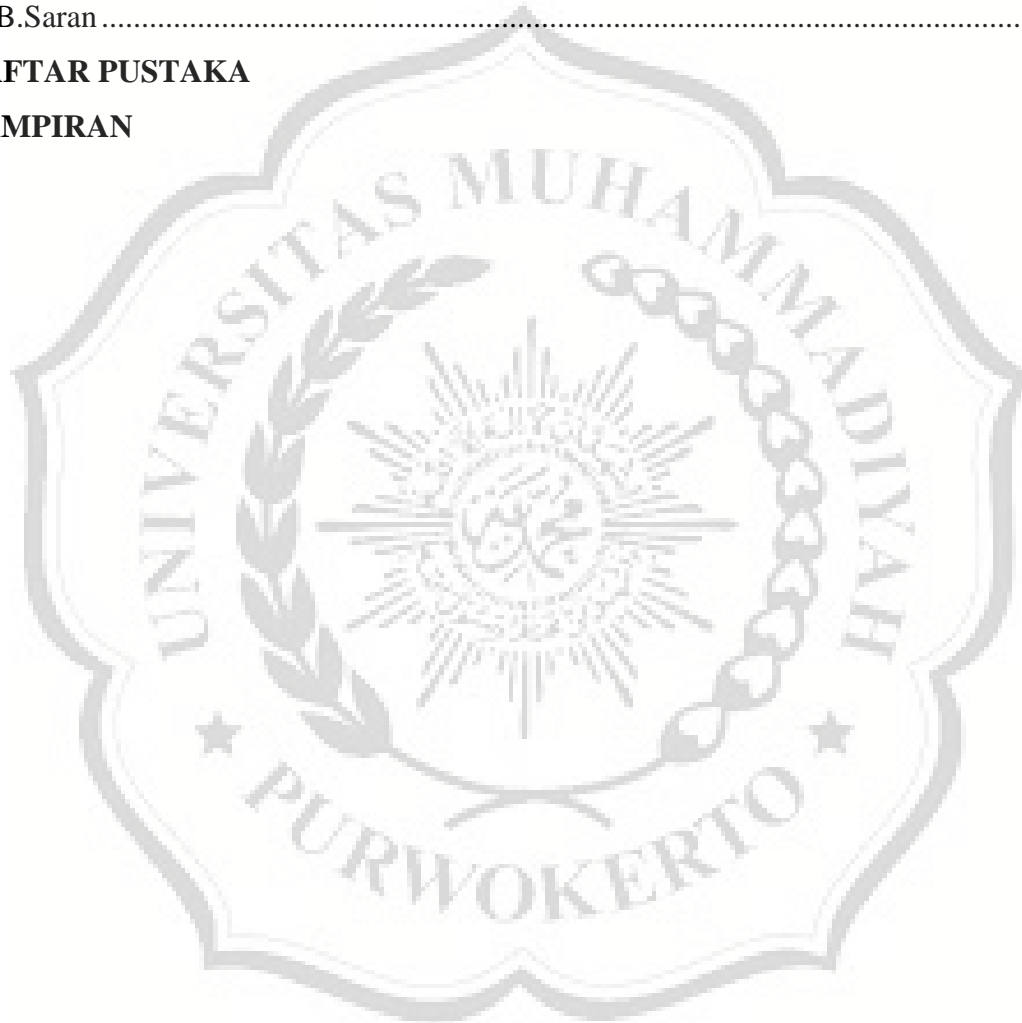
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah	5
C.Tujuan penelitian	5
D.Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A.Penelitian Terdahulu	8
B.Kerangka Teori.....	11
1.Strategi.....	11
2.Marketing syariah.....	12
3.Strategi Marketing Syariah.....	36
4.Loyalitas Nasabah	36
5.Tabungan Emas	40
BAB III METODE PENELITIAN	48
A.Jenis Penelitian.....	48
B.Tempat dan Waktu Penelitian	48
C.Sumber Data	48

D.Teknik Pengumpulan Data	49
E.Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A.Hasil Penelitian	52
B.Pembahasan	65
BAB V PENUTUP.....	71
A.Kesimpulan.....	71
B.Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Nomer Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Jumlah Nasabah	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-lampiran	i
Lampiran 1 Berita Acara Seminar Proposal	i
Lampiran 2 Daftar Peserta Seminar Proposal	ii
Lampiran 3 Kartu Peserta Mengikuti Seminar Proposal.....	iii
Lampiran 4 Kartu Bimbingan	iv
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	v
Lampiran 6 Draft Wawancara Marketing Bank Jateng Syariah	vi
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	xi
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	xii
Lampiran 9 Biodata Peneliti	xii
Lampiran 10 Surat Bebas Plagiasi	xiii
Lampiran 11 Hasil Turnitin	xiv