

**STRATEGI BMT DALAM PENINGKATAN LOYALITAS ANGGOTA**

**( Studi Kasus BMT Bina Ihsanul Fikri dan BMT Beringharjo Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi Islam (SE.I) Strata Satu pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Agita Kurnia Dewi**

NPM: 20120730188

**PRODI MUAMALAT  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

## NOTA DINAS

Lamp. : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 22 Agustus 2016

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Agita Kurnia Dewi**

NPM : 20120730188

Judul : **STRATEGI BMT DALAM PENINGKATAN LOYALITAS ANGGOTA (Studi Kasus BMT Beringharjo dan BMT BinaIkhshanulFikri Yogyakarta)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas Perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Pembimbing



Drs. Moh Mas'udi M. Ag

**PENGESAHAN**

Judul Skripsi

**STRATEGI BMT DALAM PENINGKATAN LOYALITAS ANGGOTA  
(Studi Kasus BMT Beringharjo dan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Agita Kurnia Dewi

NPM : 20120730188

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Muamalat  
Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 22 Agustus 2016 dan  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

**Sidang Dewan Skripsi**

Ketua Sidang : M. Zakiy Ishak, S.E.I, M.Sc

Pembimbing : Drs. Moh Mas'udi, M.Ag

Penguji : Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag

Yogyakarta, 22 Agustus 2016

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



**Dr. Mahli Zainuddin Tago, M.Si.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agita Kurnia Dewi  
NPM : 20120730188  
Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam  
Judul Skripsi : STRATEGI BMT DALAM PENINGKATAN LOYALITAS ANGGOTA ( Studi Kasus BMT Beringharjo dan BMT Bina Iksanul Fikri Yogyakarta )

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Agustus 2016



Agita Kurnia Dewi

## **MOTTO**

**Segala usaha yang dilakukan akan menjadi strategi yang  
nantinya tertanam dalam diri sendiri, tetaplah bersinergi dan  
jangan pernah lelah untuk mengusahakan**

**-AKD-**

## **PERSEMBAHAN**

Terimakasih kepada kedua orang tua saya, bapak Suparno dan ibu Eni Rumaningsih atas doa, bimbingan, kasih sayang, semangat dan ridhanya.

Terimakasih kepada Ibu Kesi Triwityaningsih atas dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk adikku tersayang Dimas Agung Nugraha yang menjadi motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih kepada sahabat-sahabatku yang selalu membantu serta menghiburku hingga terselesainya skripsi ini.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sempurna, rahmat, hidayah dan kekuatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi untuk memperoleh gelar sarjana (S1) yaitu Sarjana Ekonomi Islam pada prodi Ekonomi dan Perbankan Islam fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat yang telah membawa perubahan bagi peradaban dunia dengan hadirnya adama Islam sebagai peradaban terbesar yang tak lekang oleh zaman, dan telah memberikan contoh suri tauladan bagi seluruh umat.

Merupakan satu tugas dari penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**STRATEGI BMT DALAM PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus BMT Beringharjo dan BMT BIF Yogyakarta)**”. Untuk itu sebagai ungkapan rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Mahli Zaenuddin Tago, M.Si. selaku Ketua Dekan Fakultas Agama Islam.
2. Syarif As'ad, S.El., MSI. selaku Ketua Jurusan Ekonomi & Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Drs. Moh Mas'udi M.Ag selaku dosen pembimbing yang dengan kebaikan hati, kesabaran dan segenap bantuannya telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.
4. Seluruh dosen prodi Ekonomi dan Perbankan Islam fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mencurahkan segala

tenaga dan pikiran sehingga penulis dapat mengembangkan cakrawala keilmuan.

5. Segenap staff Universtas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Eni Rumaningsih & Bapak Suparno yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik lahir maupun batin dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas semua perhatian, bimbingan, kasih sayang dan cinta ibu dan bapak kepada Agita, semoga Agita selalu menjadi anak yang berbakti dunia akhirat.
7. Ibu Kesi Tri Wityaningsih yang selalu memberikan doa, dukungan serta kasih sayangnya selama ini.
8. Untuk kakung Alm.Hadi Sutrisno kupersembahkan gelar sarjanaku ini untuk kakung yang telah mengajarku banyak motivasi.
9. Untuk Adikku tersayang Dimas Agung Nugraha yang selalu menjadi motivasiku untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabatku Antimo (Nela Amalia, Nurul Irfany, Fina MNA, Femi Fahria, Intari Endah S), Oskadon, Anggit Sadewa, Pahmy, Julio Khoirunnisa, Veradilla, Junda, Chlara, Ria, yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam terselesainya skripsi ini.
11. Partner yang selalu siap sedia membantu dan memberikan dukungannya setiap waktu Benny Saputra, Dio Fattah Saputra, Dede Fatim.
12. Abang Agus Harianto yang selalu memberikan semangat untukku menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan di prodi Ekonomi dan Perbankan Islam terima kasih kebersamaannya 4 tahun ini, semoga kita bertemu dalam keadaan sukses semuanya.
14. Teman-teman sekaligus keluarga SunShineVoice UMY yang telah mengajarku banyak hal dan menjadikan pengalaman-pengalaman baru termasuk prestasi yang tak akan bisa terlupakan.
15. Untuk orang-orang yang pernah hadir, terimakasih telah menjadi cerita dan membuatku untuk menjadi pribadi yang lebih baik.



16. Serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah kalian berikan mendapat ridha Allah SWT. Saya sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan senang hati saya menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Saya berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi saya khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 17 Juni 2016

Penulis,

**Agita Kurnia Dewi**

**(20120730188)**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA DINAS .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	xvi
BAB 1	
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Kerangka Teoritik .....	11
1. Manajemen Pemasaran .....	12
2. Baitul Maal Wattamwil.....	20
3. Loyalitas Konsumen .....	26

## BAB II

METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Obyek Penelitian.....	31
C. Sumber dan Jenis Data.....	31
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	36

## BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian 1 (BMT Beringharjo).....	39
B. Hasil Penelitian BMT Beringharjo.....	52
C. Gambaran Umum Tempat Penelitian 2 (BMT BIF).....	65
D. Hasil Penelitian BMT BIF.....	84

## BAB IV

PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	35
Gambar 2.2.....	37
Gambar 3.1 .....	47
Gambar 3.2.....	79

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 .....	68
Tabel 3.2 .....	82
Tabel 3.3 .....	82
Tabel 3.4 .....	83