

**IMPLEMENTASI KARAKTERISTIK *SYARI'AH* *MARKETING*  
PADA KINERJA *MARKETING* DALAM RANGKA MENINGKATKAN  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN  
(STUDI KASUS BMT BINA IHSANUL FIKRI CABANG  
REJOWINANGUN YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**Ayu Septy Handayani**

NPM : 20120730235

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

## NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi  
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 31 Oktober 2016

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 : Ayu Septy Handayani

NIM : 20120730235

Judul : **IMPLEMENTASI KARAKTERISTIK SYARIAH MARKETING PADA KINERJA MARKETING DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN (STUDI KASUS BMT BINA IHSANUL FIKRI CABANG REJOWINANGUN YOGYAKARTA)**

Telah menerima syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Dosen Pembimbing

Aqidah Asri Suwarsi, S.El., M.El

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi**

**IMPLEMENTASI KARAKTERISTIK SYARI'AH MARKETING  
PADA KINERJA MARKETING DALAM RANGKA MENINGKATKAN  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN  
(STUDI KASUS BMT BINA IHSANUL FIKRI CABANG  
REJOWINANGUN YOGYAKARTA)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : **AYU SEPTY HANDAYANI**

NIM : 20120730235

Telah munaqasah di depan Sidang Munaqasah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada hari Kamis, 8 Desember 2016 dan dinyatakan memenuhi syarat diterima :

**Sidang Dewan Munaqasah**

Ketua Sidang : Syah Amelia Manggala Putri, S.El., M.E.I (.....)

Pembimbing : Aqidah Asri Suwarsi, S.El., M.EI (.....)

Penguji : Julia Noermawati Eka S, S.E., M.S.I (.....)

Yogyakarta, 9 Desember 2016  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan

Dr. Mahli Zainudin, M.SI  
NIK. 19660717199203113014

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ayu Septy Handayani

NIM : 20120730235

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan berjudul **“IMPLEMENTASI KARAKTERISTIK SYARIAH MARKETING PADA KINERJA MARKETING DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN (STUDI KASUS BMT BINA IHSANUL FIKRI CABANG REJOWINANGUN YOGYAKARTA)”** 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, 31 Oktober 2016

Ayu Septy Handayani

## MOTTO

“Rencana Allah itu lebih baik dari rencanamu, jadi tetaplah berjuang dan berdoa hingga kau kan menemukan bahwa ternyata memang Allah memberikan yang terbaik untukmu”

( Muhamad Agus Syafii )

“Seberat apapun beban masalah yang kita hadapi sekarang, percayalah bahwa semua itu tak pernah melebihi batas kemampuan kita”

( Mario Teguh )

“Bersatu membuat kita tegar, tegar membuat kita semangat, semangat membuat kita giat berusaha, dengan berusaha pasti kita mendapat hasil yang sempurna. Keberhasilan tak lepas dari doa, usaha, dan kemauan”

( Ayu Septy )

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Ayah Sutardi dan Alm. Ibu Mulyani tercinta yang selalu menyayangiku, menyemangati dan selalu mendoakan yang terbaik untukku.
2. Kakak-kakaku, Mas Agus Dwi Ariyandi, Mbak Yuli Fitri Ariyani, Mas Yandi Tri Noviyandi, Mbak Anisa Damah, Mbak Yunita Indah Rhomayanti yang telah memberikan dukungan dan mendoakan disetiap langkahku.
3. Muhammad Buyung Manggala, S.Pd seseorang yang spesial yang selalu membantu, menemani dan menjadi inspirasiku.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah menurunkan syariat Islam sebagai tuntunan bagi hamba-Nya agar mereka dapat hidup sejahtera lahir dan batin, dunia dan akhirat. Sholawat serta salam mudah-mudahan tetap dilimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW pembawa risalah dan pemberi contoh keteladannya dalam menjalankan syariat Islam.

Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan guna memperoleh gelar strata satu (S1) Sarjana Ekonomi Islam (S.EI) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu juga untuk memberikan gambaran umum mengenai implementasi karakteristik syariah marketing dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah pembiayaan.

Proses penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya arahan, bimbingan dan bantuan pemikiran dari berbagai pihak, untuk itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainudin, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Syarif As'ad, S.EI., MSI. Selaku ketua jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam.

4. Ibu Aqidah Asri Suwarsi, S.EI., M.EI selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan solusi dalam penyusunan skripsi ini. Suatu kebanggaan bagi penyusun dapat menjadi mahasiswa bimbingan beliau.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam, yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman hidup selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Seluruh karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Rejowinangun terutama Bapak Paryanto selaku marketing, Bapak Taufik selaku kepala bagian yang sangat membantu penyusunan skripsi ini, yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
7. Ayah dan Alm. Ibuku tercinta, yang tiada putus memberikan dukungan dan doa sehingga mampu menyelesaikan semua permasalahan.
8. Untuk sahabatku, Putri Intan Permata Sari, S.EI, Hevin Elma Artiningrum, S.EI, Yunita Muryasari, S.EI, Ratna Kusumadewi, S.EI, Siska Rukmanawatik S.EI, Sarah Aprilia Masdi, S.EI, dan Inna Wijayanti, S.EI terimakasih untuk segala bantuan dan motivasi yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan di EPI - 2012 khususnya untuk kelas E, terimakasih untuk semangat dan dukungannya.
10. Dan semua pihak yang telah memberikan kontribusi positif dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis tetap berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Akhir kata *jazakumullah khairan katsira*.

Yogyakarta, 31 Oktober 2016

Ayu Septy Handayani

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>TRANSLITERASI</b> .....	xviii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Tinjauan Pustaka .....	17
1. Pemasaran (Marketing) Syari'ah .....	17
a. Pemasaran (Marketing) .....	17
b. Pemasaran (Marketing) Syari'ah .....	18

1) Teistis ( <i>Rabbaniyah</i> ) .....	19
2) Etis ( <i>Akhlaqiyyah</i> ) .....	21
3) Realistis ( <i>Al-Waqi'iyah</i> ) .....	24
4) Humanistis ( <i>Al-Insaniyyah</i> ) .....	26
2. Kinerja .....	27
a. Pengertian Kinerja .....	27
b. Faktor-Faktor Kinerja .....	27
c. Penilaian Kinerja .....	28
d. Penilaian Kinerja secara Syari'ah .....	31
3. Pelanggan/Nasabah .....	31
a. Pengertian Nasabah .....	31
b. Sifat-Sifat Nasabah .....	32
4. Kepuasan .....	33
a. Pengertian Kepuasan .....	33
b. Cara Mengukur Kepuasan .....	34
5. Loyalitas .....	36
a. Pengertian Loyalitas .....	36
b. Jenis Loyalitas .....	38
c. Karakteristik Loyalitas .....	40
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Lokasi dan Subyek .....	42
C. Jenis dan Sumber Data .....	43
1. Data Primer .....	43
2. Data Sekunder .....	44
D. Teknik Pengumpulan Data .....	44
1. Observasi .....	44
2. Wawancara .....	44
3. Dokumentasi .....	46

E. Keabsahan dan Kredibilitas .....	46
1. Uji <i>Kredibilitas</i> .....	46
2. Uji <i>Transferability</i> .....	47
3. Uji <i>Dependability</i> .....	47
4. Uji <i>Konfirmability</i> .....	48
F. Metode Analisis Data .....	48
1. Sebelum di Lapangan .....	48
2. Selama di Lapangan .....	48
3. Setelah Selesai di Lapangan .....	50
<b>BAB IV. GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum BMT Bina Ihsanul Fikri .....	51
1. Sejarah Berdirinya BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta .....	51
2. Visi, Misi, Tujuan dan Motto BMT Bina Ihsanul Fikri .....	53
3. Produk yang ditawarkan BMT Bina Ihsanul Fikri .....	54
4. Strategi BMT Bina Ihsanul Fikri .....	59
5. Struktur Organisasi dan Susunan Kepengurusan .....	60
6. Pertumbuhan Perusahaan .....	63
7. Alamat Cabang BMT Bina Ihsanul Fikri .....	65
B. Hasil Pembahasan .....	67
1. Implementasi Karakteristik Syari'ah Marketing pada Kinerja Marketing pada Nasabah Pembiayaan BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Rejowinangun Yogyakarta .....	67
2. Implementasi Kinerja Marketer dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pembiayaan BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Rejowinangun Yogyakarta .....	90

<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	105
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran .....	108
C. Keterbatasan Penelitian .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	110
<b>LAMPIRAN</b> .....	114

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Produk-Produk di BMT Bina Ihsanul Fikri .....	6
Tabel 1.2 Jumlah Penabung dan Peminjam .....	7
Tabel 2.1 Jenis Loyalitas .....	38
Tabel 4.1 Jumlah Penabung dan Peminjam .....	63
Tabel 4.2 Sektor Ekonomi Anggota .....	64
Tabel 4.3 Profil Keuangan BMT Bina Ihsanul Fikri 2008 – 2014 .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Penabung dan Peminjam di BMT Bina Ihsanul Fikri .....	8
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Bina Ihsanul Fikri .....	60

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>B</i>	-
ت	Tā	<i>T</i>	-
ث	Sā	<i>ṣ</i>	s (dengan titik diatas)
ج	Jīm	<i>J</i>	-
ح	Hā'	<i>ḥ</i>	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	<i>Kh</i>	-
د	Dāl	<i>D</i>	-
ذ	Zāl	<i>Ẓ</i>	z (dengan titik diatas)
ر	Rā'	<i>R</i>	-
ز	Zā'	<i>Z</i>	-
س	Sīn	<i>S</i>	-
ش	Syīn	<i>Sy</i>	-
ص	Sād	<i>ṣ</i>	s (dengan titik dibawah)



ض	Dād	<i>d</i>	d (dengan titik dibawah)
ط	Tā'	<i>t</i>	t (dengan titik dibawah)
ظ	Zā'	<i>z</i>	z (dengan titik dibawah)
ع	Aīn	‘	Koma terbalik ke atas
غ	Gāīn	<i>G</i>	-
ف	Fā'	<i>F</i>	-
ق	Qāf	<i>Q</i>	-
ك	Kāf	<i>K</i>	-
ل	Lām	<i>L</i>	-
م	Mīm	<i>M</i>	-
ن	Nūn	<i>N</i>	-
و	Wāwu	<i>W</i>	-
ه	Hā'	<i>H</i>	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Yā'	<i>Y</i>	-

2. **Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap**

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### 3. *Ta' Marbūṭah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>Jiyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' Marbūṭah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-aulyā'</i>
----------------	---------	--------------------------

- c. Bila *ta' Marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāt al-ḥiṭr</i>
------------	---------	----------------------

### 4. Vokal Pendek

---◌---	<i>fathah</i>	Ditulis	A
---◌---	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
---◌---	<i>ḍammah</i>	Ditulis	U

## 5. Vokal Panjang

1	<i>fathah + Alif</i> جا هلية	Ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyah</i>
2	<i>fathah + ya' mati</i> تنسي	Ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3	<i>kasrah + ya' mati</i> كريم	Ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	Ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

## 6. Vokal Rangkap

1	<i>fathah + ya' mati</i> بينكم	Ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2	<i>fathah + wawu mati</i> قول	Ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

## 7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لألن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## 8. Kata Sandang *Alif + Lam*

a. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

c. Penulisan kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

