

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, yang selalu melimpahkan taufik, rahmat dan hidayah-Nya, dikala kita membutuhkan-Nya Allah selalu mendatangkan anugrah-Nya. Shalawat dan salam teruntuk tauladan terbaik Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa manusia dari dunia kebodohan menuju dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi yang berjudul “Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BPRS SPM Pamekasan” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, program studi Perbankan Syariah di IAIN Madura.

Saya Beni Bastian. sekaligus sebagai penulis selalu mengucapkan terimakasih kepada yang telah banyak membantu saya dari awal sampai selesainya Skripsi ini, saya ucapkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Mohammad Kosim, M.Ag selaku Rektor IAIN MADURA.
2. Bapak Dr. Zainal Abidin, MEI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Lely Shofa Imama, Lc., M.S.i selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Staf.
4. Bapak H. Wadhan, M.Si selaku pembimbing, yang telah sabar dalam membimbing saya selama pembuatan proposal skripsi.
5. Bapak Dr. Zainal Abidin, MEI sebagai penguji satu dan bapak Sholehoddin, Lc, MM, sebagai penguji dua.

6. Terimakasih yang tiada batas kepada ayah saya, Moh. Hasyim As'ari, ibu dan kakak kandung saya Sylviana Pratiwi yang selama ini selalu memberikan do'a terbaik, semangat, dukungan moral dan materi selama saya menempuh jenjang pendidikan, teruntuk Almarhumah ibu saya Musliana Ningsih terimakasih sudah selalu mendidik saya dari kecil untuk menjadi orang yang baik, hebat dan bertanggung jawab.
7. Saya mengucapkan banyak terimakasih, kepada teman-teman saya telah menyemangati saya dalam pembuatan proposal skripsi ini.
8. Seluruh dosen yang selama ini memberikan ilmunya sehingga saya dapat menyelesaikan jenjang pendidikan ini dengan baik. Tak lupa juga seluruh staff kepegawaian IAIN madura yang sudaah banyak membantu saya selama masa perkuliahan saya
9. Sahabat-sahabat saya yang berjuang dari awal semester, Awatif yang sama-sama berjuang, OPAK bareng, sekelas bareng, ngerjain proposal hingga skripsi bareng dan mendapatkan gelar SE juga bareng. Juga sahabat lain Nazilah Salim, Hadi purwanto, Gita Oshella Novi Anggi, Hidayatus Safitri, Dinda Ainun Eka Putri, Nafila Isnaini, Rahma Purwati, Novita Mailasari, dan Bella Ajeng, Moh. Syarifuddin, Dani darmawan, Robitoh Qolbi, dan Saiful Bahri.
10. Teruntuk sahabat luar saya yang sudah memberikan semangat qori, ulfi dan CP lainnya, dhea makasih udah selalu mendengarkan curhatku dan membantu dalam proses pengerjaan skripsiku dan TLF lainnya, mas Raju dan kaceb family serta sahabat-sahabat lain.

11. Teruntuk organisasi ekstra dan intra saya, HMPS PBS, Putra-putri Perbankan Syariah, Paguyuban Duta Kampus IAIN Madura, Kacong Cebbhing Pamekasan terimakasih atas segala pelajaran dan ilmu baru yang diberikan kepada saya.

Dan saya sebagai penulis mengakui banyaknya kesalahan dalam pembuatan Proposal Skripsi, kepada pembaca saya mohon maaf dan ini yang dapat saya sampaikan dan saya berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya, terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pamekasan, 07 April 2020
Penyusun

Beni Bastian
NIM. 20160703020032

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoritik	11
1. Pengertian Manajemen.....	11
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
3. Pengertian Strategi Pemasaran	13
4. <i>Customer Relationship Management</i>	13

5. Kepuasan Nasabah.....	28
6. Efektivitas	39
B. Kajian Peneliti Terdahulu	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
B. Kehadiran Peneliti	42
C. Lokasi Penelitian	43
D. Sumber Data	44
E. Prosedur Pengumpulan Data	44
F. Analisis Data	47
G. Pengecekan Keabsahan Data	49
H. Tahap-tahap Penelitian	51
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, PEMBAHASAN..	52
A. PAPARAN DATA	52
1. Profil BPRS SPM Pamekasan	52
2. Data Lapangan.....	66
B. TEMUAN PENELITIAN.....	76
C. PEMBAHASAN	79
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR RUJUKAN	92
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	95

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96
RIWAYAT HIDUP.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Daftar Nama Informan Wawancara	40
Tabel 3.2: Daftar Kegiatan Observasi.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Struktur BPRS SPM Pamekasan	50
Gambar 4.2: Jumlah Nasabah yang menutup Rekening	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	92
Lampiran 2: Pedoman Observasi.....	94
Lampiran 3: Pedoman Dokumentasi.....	95
Lampiran 4: Dokumentasi.....	96
Lampiran 5: Brosur BPRS SPM Pamekasan.....	98
Lampiran 6: Surat Tugas Penyusunan Skripsi	99
Lampiran 7: Surat izin penelitian	100
Lampiran 8: Surat Keterangan Melakukan Penelitian	101