



PENULIS
PRISKA SEPTIANA

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**IMPLEMENTASI *MARKETING RELATIONSHIP* DALAM
MENJAGA LOYALITAS NASABAH TABUNGAN HAJI
BANK SYARIAH INDONESIA**
(Studi Kasus: Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman)



Editor
Eka Sri Wahyuni, MM
Dr. Kustin Hartini, MM

**IMPLEMENTASI *MARKETING RELATIONSHIP*
DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH
TABUNGAN HAJI BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus: Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman)
SKRIPSI**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH : PRISKA SEPTIANA

NIM : 2223140114

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI (UIN) FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

T.A 2026 M/1448 H



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul “Implementasi *Marketing Relationship* Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman)” yang disusun oleh:

Nama : Priska Septiana
NIM : 2223140114
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini di setujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 5 Juni 2026 M

19 Dzulhijjah 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Eka Sri Wahyuni, MM

NIP. 197705092008012014

Dr. Kustin Hartini, MM

NIP.198103022023212021

**Mengetahui,
Kordinator Perbankan Syariah**

Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak

NIP.198404142023212045



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Implementasi *Marketing Relationship* Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman)” yang disusun oleh:

Nama : Priska Septiana
NIM : 2223140114
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Juni 2026

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 3 Juli 2026 M

17 Muharram 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. Nurul Hak, MA

Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 196606161995031002

NIP. 198103022023212021

Penguji 1

Penguji 2

Prof. Dr. Nurul Hak, MA

Dr. Andi Harpepen, M.Kom

NIP. 196606161995031002

NIP. 198412142023211012

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. Suwarijin, M.A

NIP. 196904021999031004



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Implementasi *Marketing Relationship* Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 17 Juni 2026

Mahasiswa yang menyatakan



Priska Septiana

NIM. 2223140114

ABSTRAK

Implementasi *Relationship Marketing* Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Sudirman) Oleh: Priska Septiana, NIM 2223140114

Penelitian ini menganalisis implementasi *marketing relationship* pada keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan Haji di Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman Kota Bengkulu. Dalam persaingan perbankan syariah, bank tidak hanya berfokus pada penawaran produk, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui komunikasi, pelayanan, kepercayaan, dan komitmen yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *marketing relationship* serta kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data diperoleh dari pegawai dan nasabah Tabungan Haji BSI KCP Sudirman Kota Bengkulu. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *marketing relationship* dilakukan melalui komunikasi yang aktif, pelayanan yang ramah, penanganan keluhan yang cepat, serta pembangunan kepercayaan dan komitmen berdasarkan prinsip syariah. Strategi tersebut mampu meningkatkan kenyamanan dan keputusan nasabah menggunakan Tabungan Haji. Kendala yang dihadapi meliputi kurangnya pemahaman nasabah mengenai akad syariah, kesulitan administrasi bagi nasabah lanjut usia, serta kendala teknis nomor validasi. Solusi yang dilakukan yaitu memberikan penjelasan sederhana, pendampingan khusus, serta pelayanan yang cepat dan transparan. Dengan demikian, implementasi *marketing relationship* yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan Haji di BSI KCP Sudirman Kota Bengkulu.

Kata Kunci: *Marketing Relationship*, Keputusan Nasabah, Tabungan Haji, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

Implementation of Marketing Relationship in Maintaining The
Loyalty of Hajj Savings Customers of Bank Syariah Indonesia
(Case Study: Bank Syariah Indonesia Kcp Sudirman)

By: Priska Septiana, NIM 2223140114

This study analyzes the implementation of relationship marketing on customer decisions to use the Hajj Savings product at Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman, Bengkulu City. In the competitive Islamic banking market, banks not only focus on product offerings but also on building long-term relationships with customers through good communication, service, trust, and commitment. This study aims to determine the implementation of relationship marketing and the obstacles and solutions faced in its implementation. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data were obtained from employees and customers of the BSI Hajj Savings Branch Sudirman, Bengkulu City. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that the implementation of relationship marketing is carried out through active communication, friendly service, fast complaint handling, and building trust and commitment based on sharia principles. This strategy is able to increase customer comfort and decisions to use Hajj Savings. Obstacles faced include a lack of customer understanding of sharia contracts, administrative difficulties for elderly customers, and technical problems with validation numbers. The solutions implemented include providing simple explanations, special assistance, and fast and transparent service. Thus, the implementation of good marketing relationships can increase customer trust and decisions to use Hajj Savings products at BSI KCP Sudirman, Bengkulu City.

Keywords: Marketing Relationship, Customer Decision, Hajj Savings, Bank Syariah Indonesia.

MOTTO

“Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah:5)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil aalamiin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul “Implementasi *Marketing Relationship* Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: Bank Syariah Indonesia Kcp Sudirman)” dengan baik dan tepat pada waktunya. Maka dari itu sebagai rasa syukur dan ucapan terimakasih saya, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Yang paling pertama dan utama, penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT, atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan kemusssdahan dan kelancaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya, walaupun memang masih jauh dari kata sempurna.
2. Kedua orang tuaku yang sangat saya cintai dan sayangi, bapak Sinarto Aidi dan ibu Septi Nirlisa yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mendorong, memotivasi, memberikan kasih sayang yang tidak terhitung, serta yang senantiasa mendoakan untuk kesuksesan ku hingga hari ini.
3. Untuk saudaraku satu-satunya Agianto, yang ikut mendoakan dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Untuk keluarga besarku yang telah memberikan doa, motivasi, dan juga dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teruntuk Teman Seperjuanganku, Elza Rahman Dania, Ulan Paramita, Ranti Septiana Ningsi, Suci Memi Wahyu Intan Pratama, Tiara Maresta, Sefni Yudiantri, dan Cendy Cehlla Lestari yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, dan doa selama masa perkuliahan.
6. Untuk teman-teman Perbankan Syariah kelas D angkatan 2022 yang telah menjadi teman belajar, mengembangkan potensi dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
7. Almamater yang telah menempahku, mengiringi langkahku selama masa perkuliahan dan menggapai cita-cita.
8. Para responden yang telah memberi kesempatan untuk bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
9. Agama, Bangsa, Kampus, dan Fakultas FEBI.
10. Terakhir, aku persembahkan skripsi ini untuk sosok gadis yang tangguh melangkah. Terima kasih sudah tidak menyerah di saat-saat paling melelahkan. Terima kasih telah memilih untuk tetap duduk di depan layar, meski kepala berat, mata perih, dan keraguan selalu datang silih berganti. Tapi lihatlah, kamu berhasil.

Bukan karena sempurna, tapi karena kamu terus melangkah, bahkan ketika langkah itu terasa sangat berat. Terima kasih sudah merawat mimpi ini dengan sabar. Terima kasih sudah memaafkan diri sendiri di saat-saat kritis, berani meminta bantuan, dan tetap memilih untuk mencoba lagi. Ini bukan akhir, melainkan bukti bahwa versi dirimu yang lebih tangguh telah lahir.



KATA PENGANTAR

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. KH. Khairuddin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk membina ilmu di UINFAS Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Suwarjin, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.
3. Eka Sri Wahyuni M.M., sebagai pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, motivasi, dukungan dan meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Kustin Hartini M.M., sebagai pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, motivasi, dukungan, dan meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar, membimbing, dan memberikan ilmu dengan tulus.

6. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan baik.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

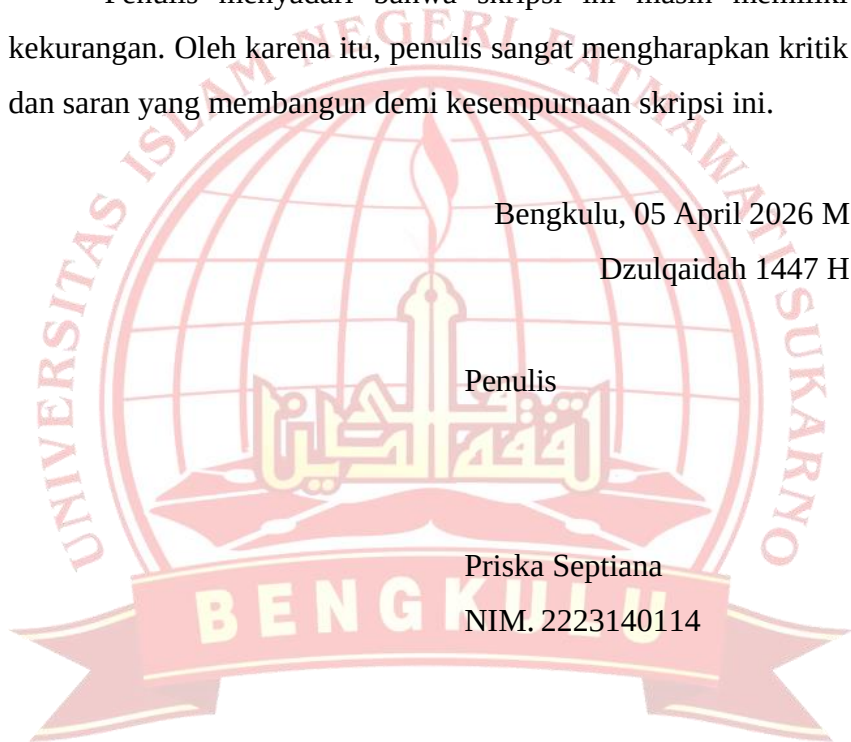
Bengkulu, 05 April 2026 M

Dzulqaidah 1447 H

Penulis

Priska Septiana

NIM. 2223140114



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	10
G. Metode Penelitian.....	16
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	16
2. Waktu Dan Tempat Penelitian	17
3. Informan Penelitian.....	18
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	19
5. Teknik Analisis Data.....	20
H. sistematika Penulisan	23
BAB II KAJIAN TEORI.....	25
A. Kajian Teori.....	25
1. <i>Marketing Syariah</i>	25

a. Pengertian <i>Marketing Syariah</i> ...	25
b. Etika <i>Marketing Syariah</i>	26
c. Karakteristik <i>Marketing Syariah</i>	28
d. Prinsip-Prinsip <i>Marketing Syariah</i>	29
2. <i>Marketing Relationship</i>	33
a. Pengertian <i>Marketing Relationship</i>	33
b. Tujuan <i>Marketing Relationship</i>	34
c. Manfaat <i>Marketing Relationship</i>	35
d. Tahapan <i>Marketing Relationship</i>	37
e. Dimensi <i>Marketing Relationship</i>	39
3. Loyalitas Nasabah.....	42
a. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	42
b. Manfaat Loyalitas Nasabah.....	43
c. Indikator Loyalitas Nasabah	44
d. Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan.....	45
4. Bank Syariah.....	46
a. Pengertian Bank Syariah	46
b. Produk -Produk Bank Syariah.....	48
5. Tabungan Haji.....	60
a. Pengertian Tabungan Haji	60
b. Keunggulan Tabungan Haji.....	62
B. KONSEPTUAL PENELITIAN	63
BAB III GAMBARAN UMUM OBEK PENELITIAN.....	66
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia	66
B. Visi dan Misi	69

C. Produk dan Layanan.....	70
D. Struktur organisasi BSI Kcp Sudirman Kota Bengkulu	77

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	81
1. Implementasi <i>Marketing Relationship</i> pada keputusan nasabah menggunakan tabungan haji	81
2. Kendala dan Solusi dalam Implementasi <i>Marketing Relationship</i>	101
B. Pembahasan Hasil Telaah	
1. Implementasi <i>Marketing Relationship</i> pada keputusan nasabah menggunakan tabungan haji	107
2. Kendala dan Solusi dalam Implementasi <i>Marketing Relationship</i>	111

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

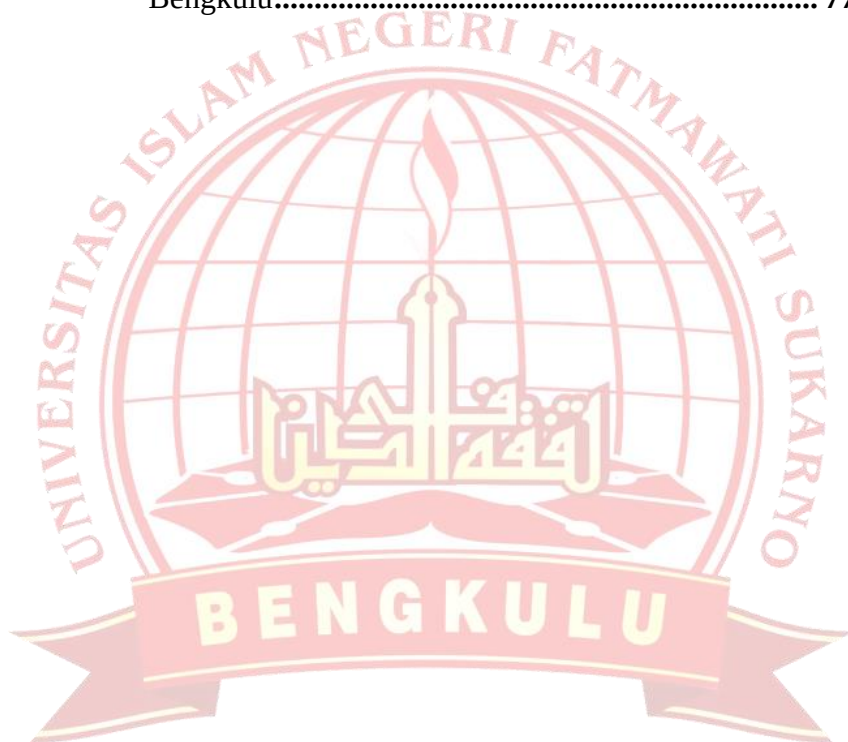
A. Kesimpulan	114
B. Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

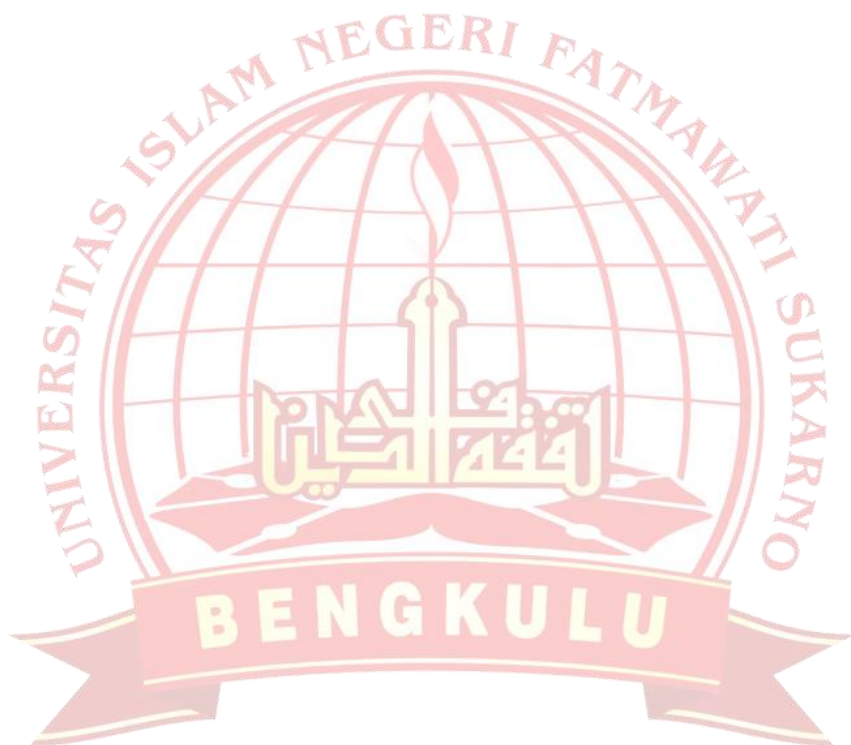
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kuota Tabungan Haji Provinsi Bengkulu	3
Tabel 2.1 Kerangka Konseptual.....	63
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Bsi Kcp Sudirman Kota Bengkulu.....	77



DAFTAR GAMBAR

3.1 Logo Bank Syariah Indonesia	68
---------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Persetujuan Judul dari Prodi/Jurusan
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Lulus SKPI
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 7 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran bimbingan 9 : Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 10 : Daftar Nilai Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 11 : Daftar Nilai Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 12 : Bukti Cek Turnitin
- Lampiran 13 : Bukti Lulus Plagiarisme
- Lampiran 14: Dokumentasi Penelitian

