

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH
MELALUI *RELATIONSHIP* MARKETING**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

MUHAMMAD ULIL ALBAB

NIM : 30401210567

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**“ MODEL PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH MELALUI
RELATIONSHIP MARKETING ”**

Disusun Oleh :

MUHAMMAD ULIL ALBAB

NIM : 30401210567

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 10 Februari 2017

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing


Dr. H. Moch Zulfa, MM

Penguji


Ken Sudarti, SE, M.Si


Dra. Sri Ayuni, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 10 Februari 2017



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Ketua Jurusan Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD ULIL ALBAB
NIM : 30401210567

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“MODEL PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH MELALUI *RELATIONSHIP MARKETING*”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **10 Februari 2017**, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.


Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing,


Dr. H. Moch Zulfa, MM

Semarang, 6 Februari 2017

Yang memberi pernyataan,


Muhammad Ulil Albab

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah sehat, serta hidayah-Nya yang terarah, sehingga penulisan Skripsi yang berjudul : “MODEL PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH MELALUI *RELATIONSHIP MARKETING*” ini dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban untuk melengkapi tugas serta syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) Semarang. Dengan tersusunnya skripsi ini penulis menyadari telah banyak mendapatkan pengarahan, bimbingan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak yang telah ikhlas dan rela membantu sampai penulisan skripsi ini selesai.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

- 1 ALLAH SWT., karena kasih sayang, rahmat, hidayah, dan petunjuk-Nya, penulis dapat dengan mudah dan lancar dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini.
- 2 Nabi Muhammad saw, sebagai junjungan besar dan suri tauladan bagi kita semua, dan khususnya juga bagi penulis, karena dengan senantiasa berusaha istiqomah meneladani suri tauladan sikap beliau, penulis selalu antusias dan bersemangat sehingga dimudahkan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
- 3 Bapak Achmad Farouq, Mamah Lilik Irma Yusliani, dan Kakak Ikhsan Gunawan yang selalu memberikan dorongan dan dukungan baik secara moril maupun spiritual hingga terselesaikan skripsi ini.
- 4 Dr. H. Moch Zulfa, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan , saran, petunjuk, dan selalu meluangkan waktunya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

- 5 Ibu Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) Semarang.
- 6 Ibu Dra. Hj. Alifah, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonmi Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) Semarang
- 7 Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Unissula yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
- 8 Eyang, Pakdhe, Budhe, Om, Tante, Saudara-saudara Sepupu yang selalu memberikan dorongan dan dukungan baik secara moril maupun spiritual hingga terselesaikan skripsi ini
- 9 Sahabat-sahabatku (Agus, Ryan, Vian, Umam, Chandra, Deddy, Huda, Risky, Daim, Tono), Teman-teman, dan adek-adekku yang selalu memberi dukungan dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang telah memberikan dorongan, bantuan, maupun motivasi.

Semoga Allah SWT berkenan membalas budi baik bagi semua pihak yang Telah memberikan bantuan, petunjuk, dan bimbingan kepada penulis, sehingga tersusun skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, 6 Februari 2017

Penulis,



Muhammad Ulil Albab