

ABSTRAK

“Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus di Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring)”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas anggota di Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring baik secara parsial maupun secara simultan, dengan menggunakan 4 variabel dari *relationship marketing* untuk mengukur loyalitas anggota yaitu variabel *Bonding*(Ikatan), *Emphaty* (Empati), *Reciprocity* (Timbal Balik) dan *Trust* (Kepercayaan).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan variabel. Variabel-variabel ini diukur sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan proses statistik. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan Uji t untuk menguji pengaruh antar variabel X dengan variabel Y secara parsial serta Uji F untuk menguji variabel X terhadap variabel Y secara simultan dengan nilai signifikansi 0.05 (5%).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai variabel independent secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependen yaitu loyalitas anggota (Y). Secara parsial, variabel *emphaty*, *reciprocity*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, sedangkan variabel *bonding* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Berdasarkan tabel *model summary* diketahui bahwa nilai *adjusted R Square* adalah sebesar 0.717 hal ini menunjukkan 71.7% *relationship marketing* dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen *bonding*, *reciprocity*, *emphaty* dan *trust*. Sedangkan sisanya sebesar 28.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model regresi

Kata Kunci : *Relationship Marketing*, *Bonding*, *Emphaty*, *Reciprocity*, *Trust*, Loyalitas Anggota

ABSTRACT

"The Effects of Relationship Marketing toward Loyalty Members (Case Study in Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring)"

This study aims to investigate the effect of relationship marketing to loyalty members in Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring either partially or simultaneously, using four variables of relationship marketing to measure the loyalty of members that is the variable of Bonding (bonding), Empathy (Empathy), Reciprocity (reciprocal) and Trust (Trust)

This study used quantitative method with the type of research is survey. The quantitative research is a method to test certain theories by analyze the relationship variables. These variables were measured so that the data are consisting of the numbers which can be analyzed by statistical process. The analysis technique used in this research is to test the instrument, the classical assumption test, multiple linear regression and hypothesis testing using t test to test the effect between variables X with variables Y partially and F test to test the variable X to variable Y simultaneously with significant value 0:05 (5 %) .

Based on the results showed that the value of the independent variables simultaneously (together) affect the dependent variable is a loyal member (Y). In partial , variabelemphaty, reciprocity , and trust significant effect on the loyalty of members, while the bonding variables no significant effect on the loyalty of members. Based on the model table summary note that the adjusted R Square is at 0.717 it showed 71.7 % relationship marketing can be explained by four independent variables bonding, reciprocity, empathy and trust. While the rest of 28.3 % is explained by other variables not included in the regression model

Keywords : *Relationship Marketing, Bonding, Emphaty, Reciprocity, Trust, Loyalty Members*

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en

و	Wawu	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

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

C. Ta' Marbūtah di akhir kata

1. bila dimatikan tulis h

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

2. bila ta' marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāh al-fitri</i>
------------	---------	-----------------------

D. Vokal Pendek

_____	Kasrah	Ditulis	I
_____	Fathah	Ditulis	A
_____	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	A <i>Jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati تنسى	Ditulis Ditulis	Ā <i>Tansā</i>
3.	Kasrah + yā' mati كريم	Ditulis Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4.	Dammah + wāwu mati	Ditulis	Ū

	فروض	Ditulis	<i>furūd</i>
--	------	---------	--------------

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + yā' mati بينكم	Ditulis Ditulis	Ai <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wāwu mati قول	Ditulis Ditulis	Au <i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

a. Bila diikuti huruf *al Qamariyyah*

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ân</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

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

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samâ'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>dhawi al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
PEDOMAN TRANSLITRASI	xi
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kajian Pustaka.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep-Konsep Pemasaran.....	15
1. Konsep produk	15
2. Konsep penjualan	16
3. Konsep pemasaran	16
4. Konsep pemasaran kemasyarakatan.....	17
B. <i>Relationship Marketing</i>	18
1. Definisi <i>Relationship Marketing</i>	18
2. Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	20
3. Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	22
C. Loyalitas Anggota	23
1. Definisi Loyalitas	23
2. Tingkatan Loyalitas.....	24
3. Jenis-jenis Loyalitas	25

D. <i>Baitul Mal wat Tamwil</i> (BMT)	32
1. Definisi BMT	32
2. Pendirian dan permodalan BMT	34
3. Fungsi BMT.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Objek Penelitian.....	36
C. Variabel Penelitian.....	39
D. Sumber data	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	43
1 Uji Instrumen	43
G. Uji Asumsi Klasik.....	44
1. Uji Multikolinieritas	44
2. Uji Normalitas	44
3. Uji Heteroskedastisitas	45
H. Analisis Regresi Linier Berganda	46
I. Pengujian Hipotesis	46
1. Uji Statistik t (parsial)	47
2. Statistik F (simultan)	49

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian	51
--	----

1. Sejarah singkat pendirian BMT.....	51
2. Identitas Koperasi BMT Mandiri Sejahtera	52
3. Visi & Misi.....	53
4. Organisasi Koperasi BMT Mandiri Sejahtera	54
5. Produk Koperasi BMT Mandiri Sejahtera	54
6. Karakteristik responden.....	59
B. Analisis Data	63
1. Deskripsi Penilaian Variabel Ikatan (<i>Bonding</i>).....	63
2. Deskripsi Penilaian Variabel Empati (<i>Emphaty</i>)	64
3. Deskripsi Penilaian Variabel Timbal Balik (<i>Reciprocity</i>).....	66
4. Deskripsi Penilaian Variabel Kepercayaan (<i>Trust</i>)	67
5. Deskripsi Penilaian Loyalitas.....	69
C. Hasil Uji Instrumen.	72
1. Uji Validitas	72
2. Uji Reliabilitas	74
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Normalitas.....	74
2. Uji Heteroskedastisitas.....	76
3. Uji Multikolinieritas.....	77
E. Regresi Liner Berganda.....	78
F. Uji Hipotesis.....	79
1. Uji Statistik t (parsial).....	80
2. Uji Statistik F (simultan).....	81

G. Pengujian Hipotesis Penentuan Variabel Yang Berpengaruh	
Dominan.....	82
H. Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel1.1	: Perkembangan Jumlah Anggota Pembiayaan Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Gresik	7
Tabel 1.2	: Perkembangan Jumlah Anggota Simpanan Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Gresik	8
Tabel 2.1	: Kerangka Pemikiran	13
Tabel 4.1	: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2	: Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3	: Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4	: Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.5	: Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi	62
Tabel 4.6	: Frekuensi Penilaian Responden Terhadap <i>Bonding</i>	63
Tabel 4.7	: Frekuensi Penilaian Responden Terhadap <i>Emphaty</i>	65
Tabel 4.8	: Frekuensi Penilaian Responden Terhadap <i>Reciprocity</i>	67
Tabel 4.9	: Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Trust	68
Tabel 4.10	: Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Loyalitas	69
Tabel 4.11	: Hasil Uji Validitas	72
Tabel 4.12	: Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.13	: Hasil Uji Multikolinieritas	77

Tabel 4.14	: Hasil Uji Linier Berganda	78
Tabel 4.15	: Hasil Uji t (parsial)	80
Tabel 4.16	: Hasil Uji F (simultan)	82
Tabel 4.17	: Hasil Uji Hipotesis Variabel Yang Berpengaruh Dominan	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	: Uji Normalitas (<i>Normality Probability Plot</i>)	75
Gambar 4.2	: Hasil Uji Heterokedastidsitas	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabel Hasil Kuisisioner
- Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Kuisisioner Oleh Anggota
- Lampiran 4 : Hasil Kuisisioner Oleh Anggota
- Lampiran 5 : Hasil Kuisisioner Oleh Anggota
- Lampiran 6 : Hasil Pengujian SPSS *Versi 16*