

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *RELATIONSHIP MAINTENANCE STRATEGY* MELALUI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL *FACEBOOK*, dan *TWITTER* TERHADAP LOYALITAS NASABAH

(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Media Sosial *Facebook*, *Twitter* Bank Rakyat Indonesia Syariah)



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:

Heru Setyawan

NIM: 20120730025

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PRODI MUAMALAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *RELATIONSHIP MAINTENANCE STRATEGY* MELALUI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL *FACEBOOK*, dan *TWITTER* TERHADAP LOYALITAS NASABAH

(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Media Sosial *Facebook*, *Twitter* Bank Rakyat Indonesia Syariah)



Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI.) strata satu pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Heru Setyawan

NIM: 20120730025

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PRODI MUAMALAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 20-11-2015

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalammu'alaikum wr.wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Heru Setyawan**

NIM : 20120730025

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH PENERAPAN RELATIONSHIP MAINTENANCE STRATEGY MELALUI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL FACEBOOK, dan TWITTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Media Sosial Facebook, Twitter Bank Rakyat Indonesia Syariah)**

Telah memenuhi 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 dengan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Dosen Pembimbing

Syarif As'ad, S.EI., MSI

PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul:

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN RELATIONSHIP MAINTENANCE
STRATEGY MELALUI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL FACEBOOK,
dan TWITTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Media Sosial Facebook, Twitter Bank
Rakyat Indonesia Syariah)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : **Heru Setyawan**

NPM : 20120730025

telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Muamalat
Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 12 Desember 2015 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

Sidang Dewan Munaqasyah Skripsi

Ketua Sidang : Satria Utama, S.E.I

Pembimbing : Syarif As'ad, S.E.I., M.SI

Penguji : Drs. Muh. Mas'udi, M.Ag

Yogyakarta, 12 Desember 2015

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



Dr. Mahli Zainuddin, M. Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Heru Setyawan**

Nomor Mahasiswa : 20120730025

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH PENERAPAN RELATIONSHIP MAINTENANCE STRATEGY MELALUI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL FACEBOOK, dan TWITTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Media Sosial Facebook, Twitter Bank Rakyat Indonesia Syariah)**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan penulis aslinya. Tulisan 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, 20 November 2015

Yang Membuat Pernyataan



Heru Setyawan

MOTTO

Awali pekerjaan dengan penuh semangat, niat, perencanaan, dan Bismillah

Lakukan Motivasi diri di tengah perjalanan menuju kesuksesan

Akhiri pekerjaan yang sukses dengan rasa syukur dan Alhamdulillah

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran untuk saya dalam menyelesaikan karya tulis ini.

Saya persembahkan rasa sayangku kepada keluarga saya, Ibu yang selalu memberikan yang terbaik untukku, Bapak yang terus banting tulang untuk kesuksesanku, Kakak tercintaku Widya Perdana Lestari yang selalu mengarahkanku, Adikku Fifi Fajriani terus menyemangatiku dan seluruh keluarga besarku.

Untuk almarhum Kakek tercinta yang dari kecil selalu menjagaku tak kurang kasih sayang yang kau berikan untukku serta doa yang engkau panjatkan, almarhumah Nenekku yang tak pernah berhenti mendoakan cucunya tiap malam agar kelak menjadi orang yang sukses dunia akhirat.

Terima kasih untuk sahabatku tercinta yang selalu setia menemaniku dan selalu bersama dalam suka dan duka berjuang bersama-sama menyelesaikan skripsi ini Ella Rizky Aisah, Jamal Zulkifli, Alifah Putri.

Terimakasih kepada bunda Rahni dan Om Lukman Hakim, yang memberikan rasa optimis mampu menyelesaikan skripsi ini, serta anak-anaknya yang sudah saya anggap sebagai adik kandung saya, Anisa, Iin, dan Rama.

Seluruh kru Operator dan owner Ilalang Net (Bang Dayat), Manajer Ilalang Ferry Setiawan yang memberi ruang mengerjakan skripsi, dan tidak pernah sedikitpun menyulitkan saya mengerjakan skripsi ini, terimakasih banyak kepada mas Kemal Hidayat yang membantu menyelesaikan skripsi ini di sisa-sisa hari yang tersedia.

Untuk teman-teman angkatan EPI 2012 yang tak mungkin saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan berbagi semasa kuliah selamat berjuang dan terus sukses untuk kita semua.

Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semuanya dan hanya ucapan terima kasih banyak yang saya ucapkan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmad serta hidayah-Nya sehingga dalam penyelesaian studi dengan tugas akhir penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar, walaupun masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Tak lupa pula solawat serta salam peneliti haturkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW.

Bersyukur dan penuh rasa kebahagiaan bagi penulis yang akhirnya dapat menyelesaikan tugas skripsi ini walaupun dengan banyak kekurangan dan penuh rintangan yang penulis hadapi. Semua itu tak lepas dari bantuan, dukungan, dan semangat yang diberikan oleh banyak pihak.

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah turut serta membantu dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto M.A. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin Tago., M.SI. selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Syarif As'ad, S.EI., M.SI. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi

4. Bapak Drs.M Masudi, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Himpunan Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Islam (HIMEPI) terima kasih banyak atas kebersamaannya dan ilmu yang selalu berbagi serta pengalaman yang sangat luar biasa.
6. Seluruh responden
7. Almamaterku, terimakasih.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu selesainya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan atas amal baik yang telah mereka lakukan untuk membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Baik dari segi bahasa, tata cara penulisan dan penyusunan, maupun pengetahuan yang belum memadai. Dengan demikian, kritik dan saran yang peneliti harapkan dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 20 November 2015

Heru Setyawan

20120730025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penelitian.....	13

BAB II KERANGKA TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka	15
B. Kerangka Teori	
1. <i>Relationship Maintenance Strategy</i>	18
a. Pengertian <i>Relationship Maintenance Strategy</i>	18
b. Implementasi RMS <i>Facebook</i>	19
c. Implementasi RMS <i>Twitter</i>	22
2. Loyalitas	23
a. Pengertian Loyalitas	23
b. Indikator Loyalitas	23
c. Karakteristik Loyalitas	24
3. Pemasaran Syariah.....	25
B. Hipotesis	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan	33
1. Konsep dan Variabel Penelitian	33
2. Populasi dan Sampel	34
3. Teknik Pengumpulan Data	35
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
5. Analisis Data	38

B. Alur Penelitian	40
--------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/ Subyek Penelitian	41
1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah dan Akun <i>Facebook</i> dan <i>Twitter</i>	41
2. Landasan Hukum BRI Syariah	42
3. Visi dan Misi BRI Syariah	43
a. Visi	43
b. Misi	43
4. Mekanisme Kerja	44
5. Produk-produk BRI Syariah	45
a. Produk Tabungan	45
b. Produk Pembiayaan	47
6. Struktur Organisasi	48
B. Karakteristik Responden	49
a. Umur Resonden	49
b. Jenis Kelamin	50
c. Pendidikan Responden	51
d. Pekerjaan	53
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Realibilitas	55
D. Hasil Penelitian	56

1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	56
2. Uji t atau Parsial	59
3. Uji F atau Simultan	60
4. Uji Determinasi	61
5. Hasil Wawancara	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian jawaban kuesioner	38
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas RMS <i>Facebook</i>	57
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.8 Hasil Uji t	61
Tabel 4.9 Hasil Uji f	63
Tabel 4.10 Hasil uji Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian	42
Gambar 4.1 Data Responden Berdsarkan Umur	52
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *Relationship Maintenance Strategy facebook* dan *twitter* terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada nasabah BRI Syariah yang mengikuti *facebook* dan *twitter* BRI Syariah). Hal ini dilatar belakangi oleh beberapa hal yaitu masih sedikitnya peneliti mengenai pengukuran loyalitas nasabah menggunakan media sosial. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh RMS *facebook* terhadap loyalitas nasabah dan bagaimana pengaruh RMS *twitter* pada loyalitas nasabah BRI Syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subyek penelitian adalah nasabah BRI Syariah yang mengikuti akun *facebook* dan *twitter* BRI Syariah. Metode yang digunakan analisis regresi linier berganda dan wawancara dengan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Berdasarkan proses pada analisis data yang dilakukan melalui program *SPSS 21 for windows*. Maka diperoleh hasil yang menunjukkan melalui uji t bahwa RMS *facebook* (X1) nilai sign sebesar 0,091 menunjukkan adanya signifikansi pada variabel ini dan RMS *twitter* (X2) nilai sign sebesar 0,000 dan secara simultan atau uji F nilai sign 0,000 artinya adanya pengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,213 hal ini berarti 21,3% Loyalitas nasabah BRI Syariah dipengaruhi oleh RMS *facebook* dan *twitter* dan 79,7% adalah faktor lain. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pengaruh RMS *facebook* dan RMS *twitter* terhadap loyalitas nasabah di BRI Syariah.

Kata kunci: *RMS Facebook, RMS Twitter, Loyalitas Nasabah, BRI Syariah*

ABSTRACT

This study aims to explain the influence of relationship maintenance strategy facebook and twitter to loyalty client (case study in customers bri syariah follow facebook and twitter bri syariah).This while belakangi by several things that is still at least researchers about the measurement of loyalty customers use social media.Problems in research this is how the influence of rms facebook to loyalty customers and where do influence rms twitter was loyalty customers bri syariah.This research used a quantitative approach.Subject research is customers bri syariah follow facebook account and twitter bri syariah. This research used a quantitative approach. Subjects research is bri syariah customers who follow facebook account and twitter bri syariah .Methods used regression analysis multiple linear and interviews with the hypothesis t use test and the f .Based on process in the analysis data done through the spss 21 for windows .So the results show through test that t that rms facebook (x1) value sign of 0,091 indicated on the significance of this and rms twitter (x2) sgn value of 0,000 and simultaneously or test scores 0,000 f sign that means the significant impact .The value of the determination (R^2) of 0,213 this means 21,3 % customer loyalty bri syariah influenced by rms facebook and twitter and 79,7 % is other factors .So a conclusion can be drawn that the existence of influence rms facebook and rms twitter of loyalty customers in bri syariah.

Keyword: *RMS Facebook, RMS Twitter, Loyalty Customer, BRI Syariah*