IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *SAVING CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA BPR SYARIAH SITUBONDO)

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Jurusan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah

Oleh:

HAFID ANSORI
NIM: 083133170

Pembimbing:

DARU ANONDO, SE., M.Si
NIP.197503032009011009

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
MEI 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *SAVING CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA BPR SYARIAH SITUBONDO)

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

HAFID ANSORI
NIM : 083 133 170

Disetujui Pembimbing:

DARU ANONDO, S.E., M,Si
NIP.197503032009011009

IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *SAVING CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA BPR SYARIAH SITUBONDO)

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Sabtu
Tanggal : 12 Mei 2018

Tim Penguji:

Ketua	Sekretaris
Ahmadiono, M.E.I	Toton Fanshurna, M.E.I
(NIP.197604012003121005)	(NIP.198112242011011008)

Anggota:

1. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag.,M.E.I ( )
2. Daru Anondo, SE.,M.Si ( )

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 19710727 200212 1 003

MOTTO

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥ [1]

Artinya " dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan"

[1] Muhammad amin suma,tafsir ayat ekonomi.Amzah, jakarta: raja wali press hlm 60

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT. Saya persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Bapak (H.Muhammad Nasir) dan Ibu (Hj. Fitriatul Hasanah) tercinta, yang selalu berdo'a untuk kesuksesanku, dan selalu memberikan contoh yang baik, bimbingan, dan arahan agar terus menjadi lebih baik.
2. Adik (Ahsanu Amala) yang memotivasi saya.
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan do'a dan dukungan.
4. Ketua PWNU JATIM sekaligus Pengasuh pondok pesantren Zainul Hasan Genggong, (KH. Hasan Mutawakkil Alallah, SH.,MM) selalu memberi motivasi.
5. Segenap Dosen yang telah ikhlas memberikan ilmunya.
6. Almamaterku IAIN Jember yang ku banggakan.
7. Seluruh keluarga besar PMII dan sahabat PMII RAYON FEBI IAIN JEMBER.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil alaminin, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan iman dan Islam yang telah memberikan mukjizat Al-Qur'an kepada Nabi Muhammad SAW agar manusia senantiasa dapat berfikir menggunakan akal dan beriman menggunakan hati. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat. Karena beliaulah yang telah menuntun umat manusia dari zaman jahiliyah sampai ilmiah.

Dengan berbekal ridho dari kedua orang tua dan keluarga, serta guru-guru,penulis telah menyelesaikan skrispsi sebagai tugas akhir dengan judul: IMPLEMENTASI RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP SAVING CUSTOMER LOYALTY (STUDI PADA BPR SYARIAH SITUBONDO)

Dengan menyadari bahwa terselesainya skripsi ini, adalah karena bantuan do'a restu, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu dengan penuh hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.SI selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam sekaligus Dosen Penasehat Akademik (DPA).
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
5. Bapak Daru Anondo, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak Ahmadiono, M.E.I selaku Ketua sidang skripsi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7. Bapak Toton Fanshurna, M.E.I selaku sekertaris sidang skripsi
8. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
9. Bapak Basrawi Yudi Nugroho, S.E., MM selaku Pimpinan PT. BPR Syariah Situbondo yang telah memberikan izin untuk penelitian.

Mudah-mudahan kebaikan serta amal baik tercatat sebagai amal shalih dan mendapatkan balasan pahala dan limpahan rahmat dari Allah S.W.T. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam pembahasan dan penulisan skripsi masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang konstruktif selalu penulis harapkan dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis hanya berharap ridlo Allah SWT, semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan barokah baik bagi penulis sendiri maupun pembaca. *Amin yarobbal alamin.*

Jember, 12 Mei 2018

Penulis

Hafid Ansori
083133170

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Hafid Ansori, Daru Anondo, SE., M.Si 2018: *implementasi Relationship Marketing terhadap Saving Customer Loyalty studi pada PT. BPR Syariah Situbondo.*

Dunia usaha bersifat dinamis yang mudah untuk mengalami perubahan sesuai dengan situasi dan kondisi pada lingkungan yang menjadi target suatu usaha. Dinamisnya kondisi usaha mengharuskan perusahaan untuk merespon adanya perubahan tersebut agar roda usaha tetap berjalan maka perusahaan harus melakukan proses *marketing.*

Relationship marketing merupakan konsep dasar dalam penelitian ini yaitu menjaga hubungan baik dengan nasabah dan ikatan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah yang dapat menciptakan kesadaran, *loyalitas* dalam bentuk hubungan dan komitmen yang menyeluruh.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: (1) Apakah *relationship marketing* berpengaruh signifikan terhadap *saving customer loyalty* pada PT. BPR Syariah Situbondo? (2) berapa besar pengaruh *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty* PT. BPR Syariah Situbondo?

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty* pada PT. BPR Syariah Situbondo. (2) untuk mengetahui besar pengaruh *Relationship Marketing* terhadap *saving customer loyalty* pada BPR Syariah Situbondo.

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *field research*. Metode analisis yang di gunakan adalah uji validitas dan reliabilitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis menggunakan Uji T dan koefisien determinasi (*R Square*).

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial terdapat pengaruh *relationship marketing* terhadap *customer loyalty* PT BPR Syariah Situbondo. dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Sedangkan, besar pengaruh yang dihasilkan dari Uji Adj *R Square* yakni sebesar 41,0% sedangkan sisanya 59% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci:Relationship Marketing, Saving Customer Loyalty.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL ..... **i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

PENGESAHAN..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR..... **vi**

ABSTRAK..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah..... 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

E. Ruang Lingkup Penelitian 9

F. Definisi Operasional..... 11

G. Asumsi Penelitian 12

H. Hipotesis Penelitian..... 12

I. Metode Penelitian 13

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 13

2. Populasi dan Sampel..... 13

3. Sumber Data..... 15

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Teknik Pengumpulan Data 15
5. Analisis Data 17
J. Sistematika Pembahasan 22

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN 24

A. Kajian Terdahulu 24
B. Kajian Teori 37
1. Pengertian Relationship Marketing 37
2. Konsep Relationship Marketing 39
3. Bagian-Bagian dari Relationship Marketing 42
4. Tujuan Relationship Marketing 46
5. Mempertahankan nasabah 47
6. Kebutuhan akan mempertahankan nasabah 48
7. Hilangnya nasabah 49
8. Mencegah hilangnya nasabah 50
9. Pengertian Customer Loyalty 51
10. Ciri-Ciri Pelanggan Loyal 54

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 55

A. Gambaran Objek Penelitian 55
B. Penyajian Data 66
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis 78
D. Pembahasan 79

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV PENUTUP 82

A. Kesimpulan..... 82

B. Saran..... 82

DAFTAR PUSTAKA 83

Lampiran-lampiran yang berisi :

1. **Surat ijin penelitian**
2. **Jurnal penelitian**
3. **Surat selesai penelitian**
4. **Dokumentasi**
5. **Matrik Penelitian**
6. **Kuesioner penelitian**
7. **Data Nasabah tabungan keseluruhan**
8. **Pernyataan Keaslian Tulisan**
9. **Biodata Penulis**

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal.
1.1	Indikator Variabel	10
2.1	Mapping Penelitian Terdahulu	32
3.1	Skala *Likert*	67
3.2	Jenis Kelamin Responden	67
3.3	Umur Responden	68
3.4	Lama Menjadi Nasabah	69
3.5	Pendidikan Terakhir Responden	70
3.6	Hasil Uji Validitas X	71
3.7	Hasil Uji Validitas Y	72
3.8	Hasil Uji Reliabilitas X	73
3.9	Hasil Uji Reliabilitas Y	73
3.10	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	76
3.11	Hasil Uji *Adjusted R Square*	77
3.12	Hasil Uji T (Parsial)	78

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal.
3.1	Struktur Organisasi.....	65
3.2	Hasil Uji Normalitas Data	74
3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dunia usaha bersifat dinamis yang mudah untuk mengalami perubahan sesuai dengan situasi,kondisi dan lingkungan yang menjadi target suatu usaha. Dinamisnya kondisi usaha mengharuskan perusahaan untuk merespon adanya perubahan tersebut agar roda usaha tetap berjalan maka perusahaan harus melakukan proses *marketing*.

Marketing merupakan salah satu kegiatan pokok yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan keberlangsungan usaha,tetapi dalam pemasaran modern seperti ini paradigma pemasaran telah bergeser, tidak hanya menargetkan keberhasilan pemasaran tapi menjalin dan menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah. Paradigma tersebut disebut relationship marketing dasar pemikiran dalam konsep ini adalah membina dan menjaga hubungan dengan target usaha yaitu nasabah dengan membina hubungan yang lebih dekat dengan menciptakan dua arah komunikasi yang saling menguntungkan antara customer dan perusahaan[1]

Relationship marketing mampu memberdayakan kekuatan keinginan pelanggan dengan tekanan teknologi informasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Cakupannya meliputi tuntunan management mutu terpadu secara global untuk menghapi kebutuhan bisnis pelanggan dengan lebih optimal. Strategi

[1] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13 jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2008), 5

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bisnis difokuskan pada kepuasan serta bekerja untuk mengantisipasi kebutuhan serta penyesuaian hasil produk[2]

Salah satu indikator yang cukup handal untuk kelangsungan proses bisnis kelanjutan dari kepuasan pelanggan. Diperkirakan untuk menarik pelanggan baru diperlukan biaya mulai dari 5 sampai 15 kali dibandingkan dengan menjaga hubungan dengan pelanggan lama. Pelanggan lama/loyality customer mutlak diperlukan oleh perusahaan untuk menjaga ke eksisannya di dunia bisnis supaya tetap bisa bersaing dengan perusahaan lain. Pelanggan lama/loyalty customer merupakan peluang untuk mendapatkan *customer*/nasabah baru, mempertahankan pelanggan lama akan menguntungkan dibandingkan dengan pelanggan baru yang banyak mengeluarkan dana untuk biaya pemasaran.[3]

Pada dasarnya *relationship marketing* adalah menjaga hubungan dan ikatan jangka panjang antar perusahaan dan nasabah/customer. Esensi *relationship marketing* adalah paling tidak menyangkut hubungan yang baik dan pertukaran yang terus menerus dan dituntut untuk saling memberi kepercayaan dan ketergantungan.sehingga dalam konsep *relationship marketing*, pemasar sangat menekankan pentingnya hubungan baik jangka panjang dengan konsumen dan infrastruktur pemasaran,yang dapat menciptakan kesadaran dalam bentuk hubungan dan komitmen yang menyeluruh.

[2] Syafruddin Chan. *Relationship Marketing*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003). 6
[3] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13 jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2008),

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Relationship marketing diartikan sebagai menarik,memelihara dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan (berry,1995 dalam wibowo s,2006) *relationship marketing* merupakan pendekatan bersifat jangka panjang, hal ini tentunya berbeda dengan gaya pemasaran transaksional yang lebih berorientasi jangka pendek.tujuannya hanya ingin mendapatkan pelangan semata, sedangkan *relationship marketing* berorientasi pada pencapaian pelanggan dan dapat mempertahankan jangka panjang. *Relationship marketing* biasanya digunakan dalam perusahaan jasa, sedangkan pemasaran transksional lebih aplikatif dan sesuai untuk pemasaran bagi perusahaan manufactur (gronroos 1995 dalam wibowo s,2006). Penelitian ini memfokuskan pada implementasi proses *relationship marketing* pada perusahaan perbankan, karena perbankan merupakan salah satu penyedia jasa yang menerapkan adanya keramahtamahan, keakraban dalam berhubungan dengan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo S, (2006). Model penelitian yang dilakukan adalah *effective relationship marketing* dari evans dan laskin (1994) yang terdiri dari *relationship marketing input* yang mencakup *understanding customer expectation* (UCE), *building service partnership* (BSP), *Total quality management* (TQM) , *Empowering Employees* (EE) , dan *relation marketing mencakup customer satisfaction* (CS) , *Customer Loyalty* (CL) , *quality of product* (QP) , *Increased Profitability* (IP)[4].

[4] Sutopo, "Pengaruh Implementasi Relationship Marketing terhadap Customer Loyalty Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4T", *Jurnal Ekonomi,* (April,2011), 7 Vol. 1 No. 1

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Lembaga keuangan merupakan sebuah wadah dimana terdapat jasa dalam proses mengelola keuangan untuk tujuan tertentu . peranan lembaga keuangan dalam kehidupan terutama bank sangatlah penting. Dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi masyarakat yang pasti akan melibatkan lembaga keuangan atau bank didalamnya. Namun pertumuhan lembaga keuangan tidak sebanding dengan pesatnya kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat yang tergolong ekonomi menengah yang biasanya terdapat diwilayah pedesaan. Pada umumnya lembaga keuangan konvensional sangat selektif dan hanya berorientasi pada keuntungan dengan meminimalisir resiko, oleh karenanya masyarakat ekonomi menengah sulit untuk mendapatkan jasa dari lembaga keuangan.

Dalam upaya merangkul masyarakat ekonomi menengah, pemerintah mengatur untuk didirikannya bank perkreditan rakyat yang lingkup kerjanya lebih terpusat pada wilayah tertentu saja. Misalnya dikabupaten, kecamatan, desa. Hal ini bertujuan agar semakin meratanya layanan jasa keuangan bagi seluruh masyarakat. Praktek bunga yang diterapkan disetiap bank, baik bank umum atau bank perkreditan rakyat tetap menjadi andalan dalam rangka mencari keuntungan. System bunga yang diterapkan bank akhirnya mendapat respon dari umat muslim bahwasanya hukum bunga itu haram. Dengan adanaya pengharaman bunga maka munculah gagasan terkait pendirian lembaga keuangan berbasis syari'ah secara nasional terlebih dahulu didirikan yaitu bank perkreditan rakyat syari'ah pada tahun 1990. Diharpkan dengan adanya BPR Syari'ah mampu memberikan solusi dan kesejahteraan masyarakat yang terbebas dari kata riba.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BPR Syari'ah Merupakan Lembaga Keuangan syari'ah yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah islam. Bpr syari'ah berdiri berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan dn peraturan pemerintah(PP) No. 72 tahun 1992 tentang ban berdasarkan prinsip bagi hasil. Pada pasal 1 (butir 4) UU No.10 tahun 1998tentang perubahan atas UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan , disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah yang daam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran[5]

Alasan peneliti mengambil topik penelitian ini bahwasanya setip perusahaan pasti mempunyai keinginan untuk memiliki nasabah loyal (*cutomer loyalty*) hal ini tidak mudah dilakukan tanpa adanya usaha di bidang marketing, marketing harus menjalin hubungan baik dan mampu mempertahankan hubungan baik dengan nasabah tersebut. Relationship marketing merupakan strategi ampuh yang dapat diterapkan oleh seorang marketing untuk tercapainya *costumer loyalty* (nasabah loyal) Dan strategi marketing seperti ini masih tidak banyak dilakukan oleh pihak lembaga keuangan pada umumnya. penelitian ini memfokuskan pada proses *relationship marketing* pada lembaga keuangan syariah yang terletak di Kabupaten Situbondo yaitu BPR Syari'ah Situbondo.

Latar belakang berdirinya PT.BPR Syari'ah Situbondo merupakan responsibility dari problematika yang ada khususnya dikabupaten situbondo, dengan maraknya praktek ribawi dikalangan masyarakat sehingga para ulama, tokoh masyarakat, dan pemerintah kabupaten Situbondo menginisiasi adanya

[5] UUD Perbankan Syariah nomer 21 tahun 2008 "tentang perbankan syariah"

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

lembaga keuangan syari'ah yang dapat mewadahi dan mempermudah masyarakat muslim untuk mendapatkan pembiayaan yang sesuai dengan syari'at islam yang seharusnya memang ada dikota santri ini.

PT.BPR Syari'ah situbondo memiliki slogan "raih barokah-jalin ukhwah"dengan adanya slogan ini PT.BPR Syari'ah situbondo tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan (*profit oriented*) saja namun ada tindakan sosial (*social oriented*), adapun visi PT.BPR Syari'ah situbondo yaitu:

"Menjadi BPR Syari'ah terkemuka professional dan dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat khususnya di kabupaten Situbondo"

Adapun misi yang dibangun adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan perbankan yang berdasarkan Al-qur'an dan assunah.
2. Memberdayakan ekonomi kerakyatan islami yang dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat.
3. Menjadi perusahaan yang professional menguntungkan dan berkembang.
4. Meningkatkan kualitas pegawai yang professional dan mengerti sepenuhnya aspek-aspek perbankan syari'ah.

PT.BPR Syari'ah situbondo mempunyai prinsip kerja yaitu: keadilan, mempertimbangkan keadilan atas porsi bagi hasil bagi nasabah. Kemitraan, memposisikan nasabah sejajar dengan bank sebagai mitra usaha yang amanah, saling menguntungkan dan bertanggung jawab.Keterbukaan, memberikan keterbukaan laporan keuangan secara berkesinambungan, sehingga nasabah

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dapat mengetahui kualitas menegement dan kondisi bank secara Universal, memberikan layanan perbankan syariah kepada seluruh lapisan masyarakat dengan tidak memandang status kehidupan, suku maupun golongan.

Berawal dari sekilas informasi yang peneliti peroleh, relationship yang diterapkan oleh PT.BPR Syari'ah situbondo kiranya menarik untuk diteliti karena PT.BPR Syari'ah situbondo sampai saat ini masih belum memiliki kantor cabang pembantu, sehingga PT.BPR Syari'ah situbondo memfokuskan pada keuntungan dan menjaga kepuasaaan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT.BPR Syari'ah situbondo[6]. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "IMPLEMENTASI *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *SAVING CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA BPR SYARI'AH SITUBONDO PERIODE 2016-2017) "

B. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah merupakan pernyataan singkat suatu masalah yang akan di teliti.[7] Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada peneliti ini adalah

1. Apakah *Relationship Marketing* berpengaruh signifikan terhadap *saving Customer Loyalty* BPR Syari'ah Situbondo ?

[6] BPR syariah situbondo *brosur,* 25 januari 2018

[7] Etta Mamang Sangandi, *Metode Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*,(Yogyakarta: PT Andi Offst, 2010), 73

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Berapa besar pengaruh *Relationship Marketing* terhadap *saving Customer Loyalty* BPR Syari'ah Situbondo ?

C. TUJUAN MASALAH

1. Untuk menguji pengaruh *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty* pada BPR Syari'ah SITUBONDO Periode 2016-2017.
2. Untuk menguji besar pengaruh *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty* pada BPR Syari'ah SITUBONDO Periode 2016-2017.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan peneilitian.[8] Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran maupun konseptual ilmu pemasaran(marketing) khususnya dibidang *relationship marketing*. Selain itu, penelitian ini bisa digunakan sebagai refrensi dan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

   Bagi Lemabaga IAIN Jember

   Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan koleksi kajian dan kepustakaan tentang implementasi *relationship marketing* terhadap *savings customer loyalty*.

3. Manfaat subjektifitas adalah sebagai berikut:

[8]Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah,* 45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Peneliti

Sebagai upaya dalam pengembangan potensi diri baik secara teoritis maupun secara aplikatif.

b. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan upaya membangun hubungan baik antara perusahaan dengan nasabah dan referensi bagi pengembangan riset dikemudian hari.

c. Pembaca

Pembaca dapat memahami dan menegetahui apa yang telah penulis teliti yaitu tentang pengaruh hubungan baik antara marketer dengan nasabah tabungan.

E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua variabel, yaitu, variabel independen (X) dan variabel dependent (Y) dengan uraian sebagai berikut:

a. Variabel Independent / Bebas (X)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecendent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah *relationship marketing* (X).

b. Variabel Dependent (Y)

Variabel dependent sering disebut variabel out put, kriteria, konskuensi. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.[9] Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah *saving customer loyalty* (Y).

2. Indikator Variabel

Indikator variabel dalam penelitian akan disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Indikator Variabel

Judul	Variabel	Indikator
Implementasi *Relationship Marketing* terhadap *saving Customer Loyalty* (Studi Kasus Pada PT BPR syariah Situbondo.	1. *Relationship Marketing* (X)	a. *Understanding Customer Expectation* (Memahami Harapan Pelanggan) b. *Building Service Partnership* (Membangun Kerjasama Dengan Pelanggan) c. *Total Quality Management* (Pendekatan Dengan Pelanggan) d. *Empowering Employees* (Pemberdayaan Karyawan)
	2.*Customer Loyalty* (Y)	a) *Say positive thing* b) *Recommend friends* c) *Continue purchasing*

Sumber: Data Diolah

[9] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 59

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

F. DEFINISI OPERASIONAL

Adapun definisi operasional yang perlu ditegaskan dari judul penelitian ini adalah:

1. *Relationship Marketing*

Relationship Marketing merupakan cara bagaimana suatu perusahaan menjalin hubungan baik dengan pelanggannya agar pelanggan melakukan pembelian kembali secara berkelanjutan. Sedangkan Leonard L Berry menyatakan *Relationship Marketing* adalah upaya menarik pelanggan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan.[10] Menurut Drs, Sutopo, MS (2011:3) menyatakan bahwa *Relationship Marketing* adalah hubungan dan ikatan jangka panjang antara produsen, konsumen dan pemasok serta pelaku lainnya.[11]

2. *Saving Customer Loyalty*

Saving Customer loyalty merupakan kesetiaan nasabah tabungan terhadap suatu produk sehingga melakukan transaksi berulang ulang. Semakin baik *relationship marketing* yang di lakukan oleh suatu perusahaan maka semakin besar loyalitas yang diberikan oleh nasabah. *Customer loyalty* merupakan suatu ukuran keterikatan konsumen terhadap sebuah merk, ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya pelanggan beralih ke merk

[10] Abdul Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran,* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2016), 371
[11] Sutopo, "Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T", *Jurnal Ekonomi*, (April, 2011) vol. 1 nomor 1.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

produk yang lain, apabila merk tersebut didapati adanya perubahan, baik menyangkut harga atau atribut lain.[12]

G. ASUMSI PENELITIAN

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.[13]

Adapun asumsi penelitian ini adalah :

1. Bahwa *relationship marketing* yang diterapkan PT BPR syari'ah Situbondo. berpengaruh secara signifikan terhadap *saving customer loyalty* pada PT BPR Syari'ah Situbondo.

H. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan[14] Berikut adalah hipotesis dalam penelitian ini:

H_a : Terdapat pengaruh *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty* pada PT BPR syari'ah Situbondo.

Ho : Tidak Terdapat pengaruh *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty* pada PT BPR syari'ah Situbondo.

[12] Durianto dkk, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek,* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), 126
[13] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Press, 2015), 39.
[14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, 99.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

I. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Berdasarkan judul yang peneliti ambil peneliti ingin mengetahui apakah *relationship marketing* berpengaruh dan berapa besar pengaruhnya terhadap *saving customer loyalty* pada PT BPR syariah Situbondo.. Dalam penelitian kuantitatif ini banyak dituntut menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.[15]

Sedangkan jenis penelitian ini adalah *Field Research* yaitu penelitian secara langsung dengan menggunakan pengamatan (observasi) dan membagikan kuisioner kepada responden yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

2. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[16] Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan PT BPR syari'ah Situbondo sebanyak 719 nasabah tabungan, akan tetapi populasi yang peneilti teliti merupakan nasabah

[15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 19

[16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 80

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tabungan yang aktif melakukan transaksi setiap pekan yaitu sebanyak 133 nasabah tabungan.[17]

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari pada jumlah populasinya). Sampel yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari jumlah populasi nasabah PT BPR syariah Situbondo. Dan yang menjadi focus penelitian yaitu nasabah tabungan.

Teknik sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* yang merupakan pengambilan sampel secara kebetulan (spontanitas), yaitu siapa saja yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti pada saat penelitian, maka itulah yang menjadi sampelnya. Sampel yang diambil adalah yang bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan ciri-ciri yang sesuai dengan yang telah ditentukan oleh peneliti. Ciri-ciri yang dimaksud oleh peneliti adalah nasabah berumur minimal 20 tahun, ciri-ciri yang kedua adalah nasabah yang minimal sudah satu tahun menjadi nasabah, dan ciri-ciri ke tiga adalah nasabah yang minimal lulusan jenjang pendidikan SMP atau sederajat sehingga diharapkan mampu untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner atau angket.[18]

[17] Wawancara dengan marketing Eko Gusanto, tanggal 27 februari 2018 dikantor PT BPR syariah Situbondo

[18] Nur Asnawi, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran,* (Malang: UIN-Malang Press, 2009),130

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam penelitian ini Peneliti mengambil sampel nasabah tabungan dengan rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$= \frac{133}{1+133.0{,}05^2}$$

$$= \frac{133}{1+0{,}33}$$

$$= \frac{133}{1{,}33} = 100$$ jadi jumlah sampel = 100 nasabah

Dimana

n : jumlah sampel

N: jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (error tolerance)

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer: yaitu data yang diperoleh dan digali langsung dari PT BPR syari'ah Situbondo. Data primer ini diperoleh melalui hasil kuisioner yang disebarkan kepada sejumlah nasabah yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini.
b. Data Sekunder: yaitu data yang diperoleh dalam bentuk dokumentasi, observasi, kepustakaan dan internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian dari pada kegiatan pengamatan.[19]

Penelitian ini di lakukan dengan pengamatan secara langsung di PT BPR syari'ah Situbondo. Adapun data-data yang ingin diperoleh melalui metode observasi ini adalah terkait dengan letak geografis PT BPR syari'ah Situbondo.,

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[20] Tujuan pokok pembuatan kuisioner adalah untuk memperoleh data diri nasabah serta penilaian nasabah terhadap implementasi *relationship marketing* PT BPR Syari'ah Situbondo. dalam mempertahankan nasabah. Kuisioner ini nantinya akan menggunakan skala *likert*, kriteria yang digunakan sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (RR), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

[19] Tukiran Taniredja dan Hidayah Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 137

[20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 142

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menyertakan dokumentasi-dokumentasi pada saat melakukan penelitian. Adapun yang akan diperoleh dari metode dokumentasi ini adalah:

1. Sejarah berdirinya PT BPR Syari'ah Situbondo
2. Visi dan Misi PT BPR Syari'ah Situbondo
3. Profil PT BPR Syari'ah Situbondo.
4. Strategi *saving customer loyalty* PT BPR Syari'ah Situbondo.
5. Penerapan *relationship marketing* terkait *customer loyalty*
6. Data – data yang dibutuhkan

5. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyaji data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusab masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.[21]

Berikut ini merupakan alat untuk menguji suatu nilai residual, yaitu

[21] Ibid., 147

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Uji Validitas

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang "tidak berbeda" antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrument dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df). Dengan ketentuan:

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} =$ Valid

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} =$ Tidak Valid.[22]

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.[23] Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.[24] Pengujian ini dilakukan dengan program *SPSS*.

[22] Ibid,. 267
[23] Asnawi, *Metodologi Riset,* 170
[24] Hengki Latan, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 46

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliable apabila:

Hasil *Cronbach Alpha* > 0,60 = Reliabel

Hasil *Cronbach Alpha* < 0,60 = Tidak Reliabel

c. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari normalitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi. Uji asumsi klasik selengkapnya sebagai berikut:

1. Uji Normalitas Data

   Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linier memiliki distribusi normal ataukah tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residul data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat grafik *normal probability plot*, yaitu jika titik-titik plot beredar disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

2. Heteroskedastisitas

   Pengujian terhadap heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika variance dari residual

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

data sama disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas pada model regresi antara lain :

a. Dengan melihat grafik scatterplot, yaitu jika ploting titik – titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.
b. Dengan melakukan uji statistik glejser yaitu dengan mentransformasi nilai residual menjadi absolut residual dan meregresinya dengan variabel independen dalam model. Jika diperoleh nilai signifikansi untuk variabel independen > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem heteroskedastisitas.[25]

d. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi merupakan teknik analisis regresi yang menganalisis model secara sederhana dengan hanya menggunakan satu variabel independen dan satu variabel saja.

Adapun variabel bebas dari penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah.

Rumus sebagai berikut:

$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$

[25] Ibid., 57

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Keterangan Y : *saving Customer Loyalty*

α : Konstanta atau intercept

β : koevisien variabel *relationship marketing*

X : *relationship marketing*

ε : error

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS versi 16.

e. Uji Adj R^2 (*Adjusted R Square*)

Bahwa R^2 adalah koefisien determinasi yaitu suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai *R-squares* 0,75 menunjukkan bahwa model kuat, 0,50 menunjukkan bahwa model sedang dan 0,25 menunjukkan bahwa model lemah. Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai *R-squares* pasti akan meningkat. Oleh karena itu sangat dianjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R Square* dalam mengevaluasi model regresi, dimana nilainya dapat naik atau turun apabila satu variabel

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

independen ditambahkan ke dalam model. Apabila nilai *Adjusted R Square* negatif, maka nilai tersebut dianggap nol.[26]

f. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) mampu menjelaskan perilaku variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Untuk mengetahui signifikansi uji t yaitu jika nilai signifikansi yang dihasilkan uji t P< 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun jika P> 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

g. Penerapan Tingkat Signifikansi

Penetapan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (α = 5%) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansinya itu yang umum digunakan pada peneliti ilmu-ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar variabel yang diteliti.[27]

J. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari BAB pendahuluan hingga BAB penutup.

[26] Hengki Latan, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 80-81
[27] Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), 460.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I, PENDAHULUAN : yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian (variabel dan indikator variabel), definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis dan metode penelitian (pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, analisis data, validitas data) dan sistematika pembahasan.

BAB II, KAJIAN KEPUSTAKAAN : yang berisi tentang penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III, PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS : yang berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis data, pembahasan.

BAB IV, PENUTUP atau KESIMPULAN DAN SARAN : yang berisi kesimpulan dan saran-saran yang bersifat kunstruktif bagi semua pihak-pihak pada umumnya dan bagi lembaga yang diteliti khususnya.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II
KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasan, baik penelitian yang sudah dipublikasikan maupun belum dipublikasikan. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisionalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

1. **"Pengaruh Implementasi Relationship Marketing terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening studi kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pandanaran) ".** Tahun 2015, penelitian ini di lakukan oleh Nurulita Junistyaningrum dari Universitas Diponegoro Semarang. Penelitian ini menguji dua variabel independen yaitu *building service partnership* yang dapat mempengaruhi variabel dependen *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening.

   Berdasarkan hasil penelitian diatas uji koefisien determinasi (R^2) secara langsung di dapat nilai sebesar 22,7%, sedangkan uji koefisien determinasi (R^2) secara tidal langsung di dapat nilai sebesar 30,0%. Dari hasil uji T di peroleh hasil *Building Service Partnership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction, Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction, Building Service Partnership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty,Total Quality*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Dari hasil uji F dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara *Building Service Partnership* dan *Total Quality Management* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening.[28]

2. **"Pengaruh Implementasi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonogiri)" .** Tahun 2010. Penelitian ini dilakukan oleh Santi Wijayanti dari Universitas Sebelas Maret Surakarta.

   Dari hasil penelitian di atas menunjukan bahwa keempat variabel relationship marketing baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT BRI (Persero) Tbk Cabang Wonogiri. *Total Quality Management* bukan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT BRI (Persero) Tbk Cabang Wonogiri. Variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah PT BRI (Persero) Tbk Cabang Wonogiri adalah pemberdayaan karyawaan.[29]

[28] Nurulita Junistyaningrum, "Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pandanaran)", (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2015)

[29] Santi Wijayanti, "Pengaruh Implementasi Relationship Matketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonogiri)"(Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010)

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. **"Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Di Tiro di Yogyakarta)"**. Tahun 2007, penelitian ini dilakukan oleh Lilik Afi Wibowo, dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.. penelitian ini menguji pengaruh signifikan *relationship marketing inputs* yang mencakup *understanding customer expectation, building service partnership, total quality management,* dan *empowering employees* terhadap *customer loyalty.*

   Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa dari hasil analisis berganda diperoleh bahwa secara serentak *understanding customer expectation, building service partnership, total quality management,* dan *empowering employees* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty.* Sedangkan secara parsial *understanding customer expectation, building service partnership, total quality management,* dan *empowering employees* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*.[30]

4. **"Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Ngestu Waluyo Parakan"**. Tahun 201, penelitian ini dilakukan oleh Christina Ratnawati dari Universitas Negeri Semarang.

   Berdasarkan hasil dari penelitian ditas menunjukan bahwa persamaan regresi $Y = 4{,}454 + 0{,}251\ X_1 + 0{,}189\ X_2$ untuk variabel *relationship marketing* (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} 3.452 dengan nilai signifikan 0,001 < 0,03 maka H_0

[30] Lilik Afi Wibowo, "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik di Tiro di Yogyakarta)", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2007).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ditolak dan H_A diterima, sehingga H_1 yang menyatakan *relationship marketing* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien diterima. Variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh t_{hitung} 3.363 dengan nilai signifikan 0,001 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_A diterima, sehingga H_2 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien diterima. Secara simultan menunjukkan F_{hitung} = 33.614 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_A diterima, sehingga H_3 yang menyatakan ada pengaruh positif *relationship marketing* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien diterima.[31]

5. **"Pengaruh Dimensi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada Katering Prima Semarang)".** Tahun 2013, penelitian Susanti Herdina Murti dari Universitas Negeri Semarang. Variabel yang digunakan yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan .

   Hasil penelitian ini menunjukan bahwa uji t keempat variabel independen yang diteliti yaitu variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan, melalui uji F dapat diketahui bahwa keempat variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Angka Adjusted R^2 SEBESAR 0,695 menunjukan bahwa 69,5%variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh

[31] Christina Ratnawati, "Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Ngesti Waluyo Parakan", (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2011)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

keempat variabel dependen dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya sebesar 30,5% di jelaskan oleh variabel lain diluar keempat variabel yang di gunakan dalam penelitian ini.[32]

6. **"Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi Word Of Mouth terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket''.** Tahun 2015, penelitian ini dilakukan oleh Faris Mujaddid Adinugroho dari Universitas Negeri Yogyakarta. penelitian ini menganalisis pengaruh kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan, dan komunikasi *word of mouth* terhadap loyalitas pelanggan minimarket.

   Berdasarkan hasil peneliti diatas bahwa kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan dan komunikasi *word of mouth* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel-variabel kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan dan komunikasi *word of mouth* mampu menjelaskan variabel loyalitas pelanggan sebesar 81,9% dan sisanya sebesar 18,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.[33]

7. **"Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.Olagafood Industri Medan".** Tahun 2099, penelitian ini dilakukan oleh

[32] Susanti Herdina Murti, "Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Katering Prima Semarang)", (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2013)

[33] Faris Mujaddid Adinugroho," Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket", (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015)

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Erika dari Universitas Sumatera Utara. Variabel yang digunakan yaitu *financial benefit, social benefit,* dan *structural ties.*

Hasil penelitian diatas bahwa analisis regresi linier berganda di peroleh nilai F hitung sebesar 17.277 dengan tingkat signifikansi 0.000. berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *financial benefit, social benefit,* dan *structural ties* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karena tingkat signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05). melalui uji parsial diketahui bahwa variabel *structural ties* mempunyai angka signifikansi sebesar 0.000. ini menunjukkan bahwa *structural ties* paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan pada PT. Olagafood Industri Medan.[34]

8. **"Pengaruh Customer Value, Brand Image dan Brand Trust terhadap Customer Loyalty (pelanggan asuransi syariah dikota bengkulu)".** Tahun 2014, peneliti Rosi Nurmayanti dari Universitas Bengkulu. Penelitian ini menunjukkan bahwa *brand image* dan *brand trust* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*.

Hasil penelitian diatas bahwa *customer value* tidak memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty*. *Customer value* mengindikasikan suatu pemenuhan harapan oleh perusahaan, suatu produk tidak akan di beli bahkan tidak dikenal apabila konsumen tidak mengetahui *value* yang di tawarkan oleh perusahaan. Untuk itulah pelanggan yang menjadi sasaran produk perusahaan asuransi syariah, perlu diberikan informasi mengenai *value* yang di tawarkan perusahaan dengan jelas dan lengkap, sehingga ketika pelanggan

[34] Erika, "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Olagafood Industri Medan", (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2009)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memahami *value* yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi syariah akan mempengaruhi loyalitas terhadap perusahaan asuransi syariah. Customer value tidak berpengaruh pada *customer loyalty* dikarenakan pelanggan asuransi syariah tidak mudah memberikan value yang positif terhadap asuransi syariah. Banyak faktor lain yang mempengaruhi keputusan dalam memberikan *value* sebuah merk seperti pelanggan tidak memahami dengan baik *value* yang ditawarkan perusahaan asuransi syariah.[35]

9. **"Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2009 pengguna handphone merek nokia)".** Tahun 2011, peneliti Risky Nurhayati dari Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta .

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa ditunjukkan dengan uji F hitung sebesar 121,246 dan sig. F 0,000. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t), juga dapat diketahui bahwa variabel independen (kualitas dan harga) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai t hitung pada masing-masing variabel berturut-turut adalah kualitas (5,974), harga (5,161), loyalitas (69,937). Nilai t tabel pada taraf 5,974 sehingga nilai t hitung pada masing-masing lebih besar dari t tabel (5,974) dan keputusannya menolak Ho dan

[35] Rosi Nurmayanti, "Pengaruh Customer Value, Brand Image dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty", (Skripsi, Universitas Bengkulu, 2014)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menerima Ha. Artinya secara parsial produk berpengaruh dengan harga terhadap loyalitas pelanggan handphone merek nokia.[36]

10. **"Pengaruh Karakter Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiyaan PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Bondowoso".** Tahun 2016, penelitian ini dilakukan oleh Wakiatus Sya'diyah dari IAIN Jember, penelitian ini melihat seberapa besar pengaruh karakter marketing (aspek pribadi dan soaial) terhadap loyalitas nasabah pembiayaan.

    Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimppulkan bahwa aspek sosial dan aspek pribadi ada pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan dengan pengaruh sangat kecil yaitu sebesar 0,063 aspek pribadi dan 0,261 aspek sosial. Namun dari R^2 variabel independent berpengaruh dengan tingkat signifikan sebesar 21,2% terhadap loyalitas nasabah pembiayaan sisanya 78,8% di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, salah satunya adalah marketing mix yang mempunyai kemungkinan besar berpengaruh terhadap loyalitas pembiayaan.[37]

[36] Risky Nurhayati, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggam (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merk Nokia)", *(*Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, 2011)

[37] Wakiatus Sya'diyah, "Pengaruh Karakter Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Bondowoso", (Skripsi, IAIN Jember, 2016)

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 2.1

Mapping Penelitian terdahulu

NO	Nama Penelitih	Judul Penelitihan	persamaan	Perbedaan
1	Nurulita Junistyaningrum	Pengaruh Implementasi Relationship Marketing terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening studi kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pandanaran)	Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang Relationship Marketing dan Customer Loyalty akan tetapi peneliti ini juga menggunakan Customer Satisfaction sebagai variabel intervening, sama-sama menggunakan metode kuantitatif	Perbedaan dari peneilitain sebelumnya dengan penelitian ini adalah tempat penelitian di BRI (Persero) Tbk Cabang Pandanaran, peneliti terdahulu menggunakan analisis regresi linear berganda
2	Santi wijayanti universitas sebeles maret Surakarta 2010	pengaruh implementasi relationship marketing terhadap loyalitas nasabah(studi pada nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia(persero)tbk. Cabang wonogiri)	Sama sama meneliti tentang implementasi relationship marketing terhadap nasabah.	Yang membedakan penelitian ini adalah obyek penelitian, Adapun objek yang diteliti oleh santi wijayanti tentang loyalitas nasabah secara umum sedangkan objek yang peneliti teliti adalah nasabah tabungan yang loyal (saving customer

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

				loyalty) pada BPR Syari'ah Situbondo.
3	Lilik Afi Wibowo	Pengaruh *Implementasi Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Di Tiro di Yogyakarta)	Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *Relationship Marketing* terhadap *Customer Loyaly*, sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	Perbedaan penelitian ini tempat yang di teliti adalah BRI Cabang Cik Di Tiro di Yogyakarta, peneliti terdahulu menggunakan regresi berganda sedangkan penelitian ini bertempat di PT.BPR Syari'ah Situbondo dengan regresi sederhana.
4	Christina Ratnawati dari Universitas Negeri Semarang.	Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Ngestu Waluyo Parakan	Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang relationship marketing, sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan angket	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu tidak melakukan penelitian di lembaga keuangan melainkan di Rumah Sakit Ngesti Waluyo Parakan dan penelitian terdahulu ini menggunakan analisis regresi

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

				berganda
5	Susanti Herdina Murti	Pengaruh Dimensi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada Katering Prima Semarang)	Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *relationship marketing* dan loyalitas pelanggan, sama-sama menggunakan metode kuantitatif	Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah peneliti terdahulu menggunakan analisis regresi berganda sedangkan peneliti ini menggunkan analisis regresi sederhana, peneliti terdahulu tidak melakukan penelitian di lembaga keuangan melainkan pada Katering Prima Semarang
6	Faris Mujaddid Adinugroho	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi Word Of Mouth terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket'	Persamaan penelitian sebelumnya dengan ini dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang loyalitas pelanggan, sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah peneliti sebelumnya menggunakan analisis regresi berganda, peneliti terdahulu tidak meneliti di lembaga keuangan melainkan di minimarket
7	Erika	Pengaruh Relationship	Persamaan penelitian sebelumnya dengan	Perbedaan penelitian

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.Olagafood Industri Medan	penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *ralationship marketing* dan loyalitas pelanggan, sama-sama menggunakan metode kuantitatif	sebelumnya dengan penelitian ini peneliti terdahulu menggunakan metode analisis regresi berganda, peneliti terdahulu tidak melakukan penelitian di lembaga keuangan melainkan pada PT. Olagafood industri medan
8	Rosi Nurmayanti	Pengaruh Customer Value, Brand Image dan Brand Trust terhadap Customer Loyalty (pelanggan asuransi syariah dikota bengkulu)	Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *customer loyalty*.	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah peneliti terdahulu menggunakan pendekatan statistik dengan bantuan program *Stuctural Equation Modelling* dengan menyebarkan kuisioner. Peneliti terdahulu focus penelitiannya pada pelanggan asuransi syariah
9	Risky Nurhayati	*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas*	Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah	Perbedaan penelitian sebelumnya

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2009 pengguna handphone merek nokia)	sama-sama meneliti tentang loyalitas pelanggan, sama-sama menggunakan metode kuantitatif	dengan penelitian ini adalah peneliti sebelumnya menggunakan analisis regresi linier berganda dan tidak meneliti di lembaga keuangan
10	Wakiatus Sya'diyah	Pengaruh Karakter Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiyaan PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Bondowoso	Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meggunakan metode kuantitatif, sama-sama menggunakan kuesioner	Perbedaan penelitaian sebelumnya dengan penelitian ini adalah penelitian sebelumnya menggunakan analisis regresi berganda, peneliti terdahulu meneliti di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Bondowoso sedangakan peneliti saat ini meneliti di PT.BPR syari'ah Situbondo.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. KAJIAN TEORI

1. Pengetian *relationship marketing.*

Perkembangan pemasaraan pada umumnya merupakan bagian dari perekonomian dan ini berarti perkembangan pemasaran sekaligus juga menggambarkan perkembangan kondisi perekonomian. Pemasaran pada prakteknya sudah ada sejak zaman peradaban kuno. Bangsa yunani kuno dan romawi telah memperaktekkan ilmu dagang dan secara aktif berkomunikasi persuasive kepada konsumennya. Begitu pula diperadaban – peradaban lain yang maju system perdagangannya.

Namun, konsep pemasaran modern yang dikenal saat ini baru muncul dan berkembang dimasa revolusi industri yang terjadi pada abad ke – 18 dan 19 periode ini ditandai dengan munculnya perubahan social yang didorong oleh perkembangan teknologi dan inovasi ilmu pengetahuan. Salah satu perubahan tersebut adalah munculnya industri yang memproduksi barang konsumsi secara masal. Hal ini didukung pula oleh perkembangan moda transportasi dan munculnya media masa yang mengharuskan produsen menemukan cara mengelola distribusi barang dan jasa.

Dimasa revolusi industri, barang-barang konsumsi masih tergolong langka dan produsen bisa menjual hampir semua barang yang mereka produksi selama konsumen mampu membelinya.karena itu mereka focus terhadap pengembangan produksi dan distribusi dengan berusaha menekan biaya sekecil-kecilnya. Ini juga berpengaruh terhadap perkembangan ilmu

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pemasaran kala itu, yang terkonsentrasi pada efesiensi biaya distribusi dan pembukaan pasar baru.

Sejak awal abad ke-20 hingga beberapa tahun pasca perang dunia II, Kompetisi bisnis semakin meningkat dan focus ilmu pemasaran mulai pindah dari focus produksi ke focus distribusi. Ilmu komunikasi, periklanan, dan merk mulai menjadi penting saat perusahaan berusaha menjual sebanyak-banyaknya barang dipasar yang sudah semakin ramai.[38]

Menurut Chan, relationship marketing dapat didefinisikan sebagai pengenelan setiap pelanggan secara lebih dekat dan mencitakan komunikasi dua arah dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan.[39]

Menurut Tjiptono, *relationship marketing* dapat didefinisikan sebagai menarik, memelihara atau mempertahankan dan memajukan pertukaran nilai yang menguntungkan terhadap semua pihak yang terlibat di dalam pertukaran nilai tersebut.[40]

Menurut *Amerika marketing asosiation* (AMA) menawarkan definisi formal sebagai berikut: pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasian, dan memberikan

[38] Neny saputri"when marketing being your way",diakses dari http://marketingkampus.blogspot.co.id/2016/01/sejarah-marketing.html?m=1

[39] Syarifuddin Chan, *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, (Jakarta: Gramesdia Pustaka Utama, 2003), 6

[40] Ferri Kurniawan, "Pengaruh Relationship Marketing dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra Internasional Isuzu Semarang", *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Maret, 2013), 3 Vol 2 No 1

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya

Sedangkam menurut Kotler, *relationship marketing* merupakan proses menciptakan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan yang kuat, bernilai tinggi dengan pelanggan dan pihak berkepentingan yang lain. Hubungan ini bersifat *patnership,* bukan sekedar hubungan antara penjual dan pembeli. Dengan demikian, tujuan jangka panjang adalah menghasilkan keuntungan terus menerus dari kelompok pelanggan (pelanggan sekarang dan pelanggan baru).[41]

Relationship marketing merupakan konsep yang dinamis, perilaku pelanggan yang merupakan komponen utama untuk menentukan arah kebijkan dari waktu ke waktu selalu berubah.

2. Konsep *Relationship Marketing*

Relationship marketing menurut Kotler, selain membangun hubungan dengan konsumen juga dibangun hubungan jangka panjang yang memuaskan dengan pihak-pihak kunci lainnya, seperti pemasok, penyalur, dan lain-lain guna mempertahankan perferensi dan bisnis jangka panjang mereka.[42]

Fungsi utama *relationship marketing* adalah mencakup semua langkah-langkah yang dilakukan perusahaan untuk mengenal dan melayani konsumen mereka yang baik.

[41] Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran,* jilid 1, (Jakarta: Indeks, 2005)
[42] Ibid halaman 39

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Relationship marketing merupakan suatu praktik membangun hubungan jangka panjang yang memuaskan dengan pihak-pihak meliputi pelanggan, pemasok, dan penyalur guna mempertahankan prefensi bisnis dalam jangka panjang. Disisi lain relationship marketing merupakan upaya pengenalan setiap pelanggan secara lebih dekat.

Adapun alat pemasaran yang dapat dipakai untuk mengikat pelanggan lebih kuat dan lebih puas dapat memakai pendekatan yaitu:

1. *Financial benefit* (manfaat keuangan atau ekonomis)

   Pendekatan yang pertama untuk membangun sesuatu hubungan nilai dengan pelanggan adalah dengan memberikan manfaat keuangan atau ekonomi. Manfaat ekonomi dapat berupa penghematan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan, pemberi discount-discount khusus pada saat tertentu, serta manfaat ekonomis lainnya.

2. *Social benefit* (manfaat sosial)

   Manfaat social membantu badan usaha untuk meningkatkan hubungan dengan mempelajari kebutuhan dan keinginan pelanggan. Bahkan memberikan yang sifatnya pribadi atau perindividu untuk mengetahui secara lebih detail apa dibutuhkan oleh seorang pelanggan tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi relationship marketing diatas dapat disimpulkan bahwa relationship marketing menyediakan suatu pendekantan yang membantu perusahaan dalam menciptakan hubungan dengan nasabah

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan pihak lain yang berkaitan dengan bisnis, dengan adanya perubahan paradigma tentang marketing diharapkan relationship marketing dapat menjaga hubungan baik dan merawat hubungan sehingga melahirkan nasabah tetap dan loyal.

Relationship berhubungan dengan bagaimana sebuah perusahaan mampu membangun keakraban dengan nasabahnya, untuk dapat membangun dan mempertahankan kekraban. Maka sebuah perusahaan harus memperhatikan beberapa hal yaitu:

1. *Trust*, upaya membangun kepercayaan nasabah terhadap perusahaan yang terdiri dari tiga unsur yaitu:
   a. *Harmony*, adanya hubungan harmonis dengan saling memahami peran baik perusahaan maupun nasabah.
   b. *Accepten*, adanya hubungan saling menerima berdasarkan kejelasan dari maksud dan tindakan yang diambil masing-masing pihak.
   c. *Participation simplicity*, kemudahan untuk dapat saling berhubungan dengan meniadakan batasan-batasan maupun administaratif.
2. *Commitmen*,

   Komitmen memang hal yang harus diutamakan. Baik itu dalam proses pemasaran untuk menjual produk dihasilkan kepada konsumen ataupun menjaga hubungan dengan relasi yang berhubungan dengan proses pembuatan produk.Komitmen ini pula lah yang akan

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mengantarkan pemasar sehingga mendorong dalam penciptaan loyalitas dari semua aspek relasi baik itu konsumen maupun stakeholder perusahaan. dihasilkan kepada konsumen ataupun menjaga hubungan dengan relasi yang berhubungan dengan proses pembuatan produk. Komitmen ini pula lah yang akan mengantarkan pemasar sehingga mendorong dalam penciptaan loyalitas dari semua aspek relasi baik itu konsumen maupun stakeholder perusahaan "mulailah berkomitmen untuk selalu menjaga loyalitas konsumen yang menghantarkan ke visi perusahaan, dengan begitu keberhasilan jangka panjang perusahaan akan berhasil terciptakan, jangan sampai pemasaran terganggu akibat kurang menjaga komitmen sebagai pemasar".[43]

3. Bagian *Relationship Marketing*

a. Relationship marketing input

1. *Understanding customer expectation* (memahami harapan pelanggan)

Merupakan kegiatan yang melibatkan kemampuan peusahaan untuk melakukan identifikasi apa yang di inginkan oleh konsumen dan memasarkan barang dan jasa diatas tingkat yang mereka harapkan. Tidak mudah untuk mengidenifikasi apa yang mereka harapkan oleh seorang pelanggan. Pelanggan ingin seorang marketing mengetahui apa yang mereka inginkan. Untuk memenuhi keinginan pelanggan yang semakin kompleks itu, perusahaan harus bisa mengumpulkan

[43] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa,* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), 417

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

informasi sebanyak-banyaknya tentang pelanggan dan menggunakannya pada saat yang tepat. Dengan demikian pelanggan merasa puas apa yang mereka beli sesuai dengan keinginannya.[44]

2. *Building servise partnership* (memberikan layanan kemitraaan)

Pengalaman kemitraan ada ketika suatu perusahaan bekerjasama dengan konsumen dan menambahkan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen atas suatu produk perusahaan. Beberapa pertimbangan dalam membangun pelayanan kemitraan (wibowo s,20006) adalah :

a. kedua pihak yaitu pembeli dan penjual memiliki focus yang sama mengenai kebutuhan spesifik yang ingin dicapai.

b. kedua pihak merupakan kolaboratif yang harus bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.

c. Kedua pihak melakukan antisipasi adanya masalah.[45]

3. *Total Quality menegement* (menejemen mutu terpadu)

Total quality menegement atau menejemen mutu terpadu dapat dilihat sebagai pendekatan utama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan keuntungan industry. Industry harus memahami bagaimana pelanggannya.memandang mutu dan tingat mutu yang dihararpkan pelanggan dengan mengidentifiasian hubungan antara

[44] Sutopo, "Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T", *Jurnal Ekonomi*, (April, 2011), 7 Vol. Nomor 1
[45] Ibid., 8

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

keinginan konsumen kedalam atribut-atribut barang atau jasa secara cepat.[46]

4.Empowering employes (pemberdayaan karyawan)

Pemberdayaan karyawan biasanya dimaksudkan untuk memberikan kebebasan untuk mempraktekkan kreatifitas mereka dalam menyelesaikan masalah konsumen. Dengan memberikan otoritas lebih kepada karyawan berarti mengurangi birokrasi internal. Disamping itu pegawai yang diberdayakan dapat mengubah hubungan yang singkat dengan konsumen menjadi hubungan jangka panjang.[47]

b. Relationship marketing outcomes

1) Customer loyalty

Loyalty didefinisikan sebagai suatu sikap yang ditujukan oleh konsumen terhadap penyediaan produk atau jasa. Seorang konsumen akan menunjukkan sikap loyalnya jika suatu perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Konsumen yang loyal adalah suatu komitment yang mendalam untuk membeli kembali dan berlangganan suatu produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang. Sehingga dapat menyebabkan pengulangan pembelian merek yang sama walaupun ada pengaruh situasi dan berbagai usaha

[46] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management,* (Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET, 2003), 4

[47] Sutopo, "Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T", *Jurnal Ekonomi*, (April, 2011), 9 Vol. Nomor 1

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pemasaran yang berpotensi untuk menyebabkan tindakan perpindahan merek (swasta, 2000).[48]

2) Customer satisfaction

Berkembangnya masyarakat tekologi yang menyebabkan perkembangan konsep pemasaran, pada saat ini perusahaan dituntut menggapai cara-cara atau kebiasaan masing-masing dalam usahanya memenuhi kebutuhannya. Perusahaan tidak saja berorientasi pada konsumen tetapi berorientasi kepada masyarakat. Pada dasarnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan agar merasa puas.[49]

Terciptnya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik pada pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk satu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi peruasahaan.

1. Quality of produk

Hasil positif dari relationship marketing adalah mendorong perusahaan untuk memperbaiki kualitas produk dan jasa. Kualitas sendiri memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas

[48] Basu Swastha dan Irawan. 2008. *manajemen pemasaran modern*. Yogyakarta: Liberty offset.

[49] Ibid hlm 41

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kesesuaian. Keualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan (tjiptono, F dan Diana, A, 2002).[50]

2. Increased Profitability.

Untuk berhasil proses relationship marketing harus mampu menghasilkan laba jangka panjang yang lebih tinggi. Relationship marketing input mungkin membutuhkan pengeluaran yang cukup besar. Tetapi, outcames dari proses relationship marketing akan menghasilkan kinerja penjualan yang lebih baik,efisiensi biaya produksi dan pemasaran jadi akan berdampak positif pada kemampuan perusahaan menghasilkan laba. Relationship marketing akan meningkatkan kepuasan konsumen,mendapatkan loyalitas konsumen yang lebih besar dan memperbaiki kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba perusahaan secara positif.

4. Tujuan *relationship marketing*

Tujuan utama *Relationship Marketing* adalah untuk membangun dan mempertahankan bisnis pelanggan yang menguntungkan dan berkomitmen untuk organisasi. Tujuan ini dapat dicapai melalui retensi, akuisisi dan peningkatan hubungan sesuai urutan tangga CRM. Tangga CRM merupakan tahap pengembangan berbagai hubungan,

[50] Tjipton, Fandy. 2006. *Pemasran Jasa.* Malang: Bayumedia Publishing

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

membangun hubungan pelanggan yang memiliki relevansi untuk semua kelompok dalam domain pasar pelanggan.[51]

5. Mempertahankan Nasabah.

Perusahaan tidak hanya ingin memperbaiki hubungan dengan nasabah dalam rantai pasokan. Mereka juga ingin membangun ikatan yang lebih kuat dengan nasabahnya. Semisal nasabah tidak banyak memiliki perusahaan pengganti yang pelayanan dan mutunya kurang bagus. Atau pasar berkembang sedemikan pesat sehingga perusahaan tidak perlu memfikirkan bagaimana cara memuaskan semua nasabahnya. Perusahaan semakin kehilangan 100 nasabah seminggu dan mendapat 100 nasabah baru dan merasa penjualanya sangat memuaskan. Namun kondisi ini adalah perputaran nasabah yang biayanya lebih tinggi dari pada jika perusahaan mempertahankan 100 nasabah lamanya tanpa adanya nasabah baru.[52]

Mempertahankan pelanggan merupakan kewajiban perusahaan karena pelanggan merupakan asset terpenting. Ada beberapa cara untuk mempertahankan pelanggan yaitu:

1. Sambut nasabah dengan ikhlas langkah awal memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah adalah dengan memberikan sambutan yang hangat/ ikhlas terhadap nasabah dengan menggunakan prinsip 5 S (senyum,salam,sapa,sopan dan

[51] Abdul Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016) 399
[52] Philip Kotler A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta : Salemba Empat, 2000),58

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

santun). Penerapan 5 S ini harus dilakukan oleh seluruh elemen yang ada di kantor mulai dari security,CS,AO,admin bahkan OB pun harus melakukan demi menjaga pelayanan yang prima.

2. Memberikan "*service excellent*"kepada nasabah Baik ketika meminta informasi sebelum menjadi nasabah ataupun setelah menjadi nasabah. Servise excellent ini wajib diberikan kepada nasabah,agar nasabah merasa betah dan terpenuhi semua kebutuhannya.
3. Menjadi pendengar yang baik pada saat nasabah mengemukakan keluhan dan dapat memberikan solusi dari keluhan nasabah tersebut.
4. Tetap sabar dan ramah pada saat nasabah merasa kurang puas dengan informasi yang diberikan.
5. Bersikap empati,peduli dengan apa yang terjadi dengan nasabah.
6. Memberikan perhatian kepada nasabah yang bersifat pribadi bagi nasabah. Misalnya mengucapkan selamat ulang tahun baik bagi nasabah maupun keluarga nasabah.
7. Minta kritik dan saran dari nasabah guna menjaga kualitas layanan.[53]

6. Kebutuhan akan mempertahankan pelanggan

Perusahaan - perusahaan masa kini berusaha sekuat tenaga mempertahankan pelanggannya. Mereka menyadari bahwa biaya

[53] https://id.m.wikihow.com,mempertahankan-pelangan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menarik seorang pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada. Pemasaran ofensif biasanya jauh lebih mahal dari pada pemasaran defensive, karena lebih banyak usaha dan biaya yang diperlukan untuk mendorong pelanggan yang puas supaya beralih dari pemasoknnya saat ini.[54]

7. Hilangnya Nasabah

Perusahaan masa kini perlu lebih memperhatikan tingkat kehilangan pelanggan dan mengambil langkah untuk menguranginya. Ada dua langkah yaitu :

a. Perusahaan perlu menetapkan dan mengukur tingkat bertahannya nasabah.

b. Perusahaan harus membedakan berbagai penyebab hilangnya pelanggan dan menentukan penyebab mana yang bisa dikelola lebih baik. Tidak banyak yang bisa dilakukan jika pelanggan pindah keluar daerah atau bsngkrut. Namun banyak yang dapat dialakukan untuk pelanggan yang hilang karena pelayanan atau produk yang buruk, harga terlalu mahal dan seterusnya.

[54] Philip Kotler A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta : Salemba Empat, 2000),58

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Perusahaan perlu menyiapkan suatu distribusi frekuensi menunjukan prestasi pelanggan yang lari karena masing-masing sebab.[55]

8. Mencegah hilangnya nasabah.

Satu ons pencegah sama dengan satu pon penyembuh, berikut ada (4) empat cara untuk mencegah hilangnya nasabah :

1. Permudah pelanggan untuk memberi umpan balik kepada anda.

   Salah satu kegiatan yang paling menguntungkan bagi perusahaan adalah mencari keluhan pelanggan, memudahkan pelanggan untuk memberikan umpan balik.

2. Bila nasabah butuh bantuan,berikanlah dengan segera.

   Setelah mendapatkan umpan balik dari nasabah berupa keluhan maka perusahaan harus bertindak cepat dan menyelesaikan masalahnya.

3. Kurangi kejengkelan atas reparasi, pembayaran kembali dan pemberian jaminan.

   Reparasi pembayaran kembali, dan pemberian jaminan sering menjadi sumber kekecewaan para pelanggan. Perhatikan bagaimana perusahaan bekerja untuk mencegah ketidak puasan yang timbul selama penanganan masalah semacam itu.

[55] Ibid., 58

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Belajar cara menghibur pelanggan yang marah.

   Bila berhadapan dengan nasabah yang marah perlakukan nasabah tersebut dengan penuh perhatian. Membayangkan pelanggan yang marah sebagai penderita"luka bakar psikologis"dapatlah membantu. Bila anda menyentuhnya saat luka bakar itu dalam keadaan paling parah, anda bisa mendapatkan reaksi kasar. Bantulah dia agar pulih Dari lukanya dengan mengurangi panasnya. Berilah dia pengurang sakit dengan mengikuti ke enam langkah ini :

   a. Biarkan nasabah mengeluarkan uap panasnya.
   b. Beritahu nasabah jika anda mengerti masalahnya.
   c. Cari tahu apa yang di inginkan nasabah.
   d. Sarankan solusi berdasarkan keinginan nasabah.
   e. Bila nasabah tidak berkenan dengan solusi anda tanyakan apa yang dianggapnya adil.[56]

9. Pengertian Customer Loyalty.

Customer loyalty adalah pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

[56] Jill Griffin, *customer loyalty*(Jakarta:PT.Gelora Aksara Pratama,2003),183

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Arnould,Price dan Zinkhan memberikan definisi loyalitas sebagai suatu komitmen mendalam untuk membeli dan mendukung kembali sesuatu produk atau jasa yang disukai secara konsisten dimasa mendatang dengan tidak mengindahkan situasional dan usaha-usaha pemasaran yang secara potensial menyebabkan perilaku penggantian(switching behavior).

Stone,At al mendifinisikan loyalitas merupakan kesediaan untuk selalu berhubungan dengan produk dan jasa. Kesediaan ini sendiri didorong oleh berbagai hal. Dua diantaranya yang terpenting dalam membangun loyalitas konsumen adalah rasa hormat dan kepercayaan yang tinggi pada penyedia jasa.

Menurut Ali Hasan, loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.[57]

Mempertahankan loyalitas merupakan cara yang lebih efesien dari pada perusahaan harus mencari konsumen baru. Mempertahankan loyalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dalam hal ini karyawan perusahaan

[57] Yenny Logiawan dan Hartono Subagio, "Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, (2014), 5 Vol 2 No 1

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

agar dapat menumbuhkan rasa percaya akan kemampuan perusahaan yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan terhadap konsumennya.[58]

Tujuan akhir keberhasilan perusahaan menjalin hubungan relasi dengan pelanggannya adalah untuk membentuk loyalitas yang kuat. Indikator dari loyalitas yang kuat antara lain :

1. *Say positive thing*, berupa penyampaian kepada orang lain dalam bentuk kata-kata secara positif tentang suatu penyedia jasa, biasanya berupa ulasan cerita atau uraian pengalaman.
2. *Recommend friends* adalah proses yang berujung pada mengajak pihak lain untuk ikut menikmati penyedia jasa tersebut akibat dari pengalaman positif yang dirasakan.
3. *Continue purchasing* adalah sikap untuk membeli ulang terus menerus oleh konsumen tersebut pada penyedia jasa tertentu sehingga menimbulkan perulangan yang dapat dilandasi dari kesetiaan.

Menurut oliver loyalitas pelanggan adalah *"customer loyalty is deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred produk or servise consistently in the future,despite situational influences and marketing effort having the potential to couse switching behavior*"

kalimat tersebut berarti: loyalitas pelanggan adalah komitmen yang mendalam dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa yang disukai secara konsisten dimasa yang

[58] Yunita Widyastuti, "Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, (2014), 7 Vol 3 No 6

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

akan datang,meskipun pengaruh situasi dan usaha usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah.

Oliver menyatakan bahwa terdapat empat tingkatan dalam loyalitas yaitu:

1. Fase kognitif (kesadaran) adalah tahap dimana pengetahuan langsung maupun tidak langsung konsumen akan merek, manfaat dan dilanjutkan pembelian berdasarkan keyakinan akan superioritas yang ditawarkan. Dasar kesetiaan adalah informasi tentang produk atau jasa yang tersedia bagi konsumen.
2. Fase afektif (kesukaan) merupakan sikap *favorable* konsumen terhadap merk merupakan hasil dari konfirmasi yang berulang dari harapannya selama tahap *cognitively loyalty* berlangsung. Dasar kesetiaan konsumen adalah sikap dan komitmen terhadap produk dan jasa, sehingga telah terbentuk suatu hubungan yang lebih mendalam antara konsumen dengan penyedia produk atau jasa dibandingkan pada tahap sebelumnya.
3. Fase konatif (keinginan) intensi membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.
4. Fase inersia (tindakan) menghubungkan penambahan yang baik untuk tindakan serta keinginan untuk mengatasi kesulitan seperti pada tindakan kesetiaan.

10. Ciri-ciri pelanggan loyal

Seorang yang loyal memiliki prasangka yang spesifik mengenai apa yang akan dibeli dan dari siapa. Selain loyalitas menunjukkan kondisi dari

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali.

Menurut Griffin pelanggan yang loyal terhadap suatu produk atau jasa mempunyai kriteria sebagai berikut:

a. Melakukan pembelian secara teratur
b. Membeli antar lini produk dan jasa.
c. Merefrensikan kepada orang lain.
d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari orang lain.[59]

Menurut kotler mempunyai karakteristik sebagai berikut:

a. Akan tetap setia dalam waktu lama
b. Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk dan memperbaharui produk yang sudah ada.
c. Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya.
d. Menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan.[60]

[59] Jill, Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan,* (Jakarta: Erlangga, 2003), 5
[60] Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran,* jilid 1, (Jakarta: Indeks, 2005) 84

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Objek dalam penyusunan skripsi ini adalah PT.BPR Syariah Situbondo. Kemudian untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang objek penelitian ini dapat dikemukakan secara sistematik sebagai berikut:

1. Sejarah PT. BPR Syariah Situbondo

Dasar pemikiran didirikan PT.BPR Syariah Situbondo adalah untuk memberikan pelayanan pada sebagian masyarakat yang belum terlayani oleh bank yang sudah ada sebelumnya sebagian besar berasal dari bank konvensional dikarenakan bank konvensional dianggap menggunakan system keuangan yang berorientasi pada keuntungan saja(*profit oriented*) dan mengandung unsur bunga. masyarakat situbondo yang mayoritas muslim beranggapan bahwa kegiatan perbankan konvensional yang menerapkan system bunga sebagai balas jasa/timbal balik dari transaksi yang dilakukan. Hal ini dianggap tidak sesuai dengan prinsip syariah sehingga masyarakat/nasabah bank konvensional khususnya di kabupaten situbondo menjadi ragu-ragu untuk melanjutkan transaksi di bank konvensional. Berawal dari kebingungan masyarakat untuk bertransaksi di lembaga keuangan maka ulama dan pemerintah berinovatif untuk mendirikan lemabaga keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah yang bebas dari kata riba yaitu bernama PT.BPR Syariah Situbondo.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PT.BPR Syariah situbondo merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintah Kabupaten Situbondo dengan ditetapkan oleh peraturan daerah nomer : 5 tahun 2003 tentang pendirian perseroan terbatas (PT) Bank perkreditan rakyat (BPR) Syari'ah Situbondo.

Sesuai dengan peraturan daerah kabupaten situbondo nomor : 5 tahun 2003, PT.BPR Syariah Situbondo dalam melaksanakan usahanya berdasarkan prinsip syariah maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian masyarakat dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut PT.BPR Syari'ah Situbondo melakukan usaha bidang perbankan dalam yang seluas luasnya dan usaha yang lain untk menunjang kegiatan usaha tersebut yang lazim dilakukan dalam kegiatan perbankan berdasarkan ketentuan syariah dan perundang undangan yang berlaku.[61]

2. Visi dan Misi PT. BPR Syariah Situbondo

visi PT.BPR Syariah situbondo "Menjadi BPR Syariah terkemuka profesional dan dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat khususnya di kabupaten Situbondo"

Adapun misi yang dibangun adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan perbankan yang berdasarkan Al-qur'an dan assunah.

[61] Dokumentasi sejarah. Data diambil di Kantor PT. BPR Syariah Situbondo, 06 april 2018

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Memberdayakan ekonomi kerakyatan islami yang dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat.
3. Menjadi perusahaan yang professional menguntungkan dan berkembang.
4. Meningkatkan kualitas pegawai yang professional dan mengerti sepenuhnya aspek-aspek perbankan syari'ah.[62]

3. Produk-produk PT. BPR Syariah Situbondo

a. Produk simpanan/tabungan

1. Tabungan ibadah

Adalah fasilitas penyimpanan dana untukpelaksanaan ibadah ibadah haji, umroh, qurban, zis dll dengan menggunakan akad al-wadi'ah yang diperuntukkan bagi masyarakat baik perorangan maupun kelompok, dimana penarikannya dapat dilakukan secara periodic sesuai kesepakatan antara kedua belah pihak. Bagi penabung insyallah akan diberikan bonus dalam bentuk nilai yang ditetapkan kemudian oleh pihak bank.

2. Tabungan amanah

Tabungan amanah adalah fasilitaspenyimpanan dana untuk tujuan investasi dengan menggunakan akad al-mudharabah yang diperuntukkan bagi masyarakat umum baik dilakukan sewaktu-waktu sesuai ketentuan bank. Bagi penabung diberikan bagi hasil setiap bulannya sesuai dengan nisbah bagi hasil yang disepakati dari keuntungan yang diperoleh bank.

[62] Ibid hlm 56.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. *Mudharabah* (bagi hasil)
   a. Tabungan mudharabah
   b. Deposito mudharabah
4. Wadi'ah (titipan)
   a. Tabungan wadi'ah
   b. Tabungan wadi'ah ibadah haji dan umroh
   c. Tabungan wadi'ah idul fitri,idul adha, walimah dll.

Deposito adalah fasilitas penyimpanan dana untuk tujuan investasi berjangka dengan menggunakan akad al-mudharabah yang diperuntukkan bagi masyarakat baik perorangan maupun kelompok, dimana penarikannya hanya dapat dilakukan sessuai jangka waktu yang telah disepakati diawal yaitu 1,3,6 dan 12 bulan serta akan diberikan bagi hasil setiap bulannya sesuai dengan nisbah yang disepakati dari keuntungan yang diperoleh bank.

Tabungan *wadi'ah yad dhamanah* Adalah jenis titipan dana nasabah selaku shahibul maal(pemilik dana) kepada bank selaku *mudharib* (pengelola dana), dimana bank dapat memanfaatkan titipan dana tersebutdan menjamin untuk mengembalikannya titipan tersebut secara utuh setiap saat nasabah menghendakinya.

Prinsip wadi'ah yang berlaku baik untuk rekening tabungan :

a. Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah wadi'ah yad dhamanah, yang berarti bank dapat memanfaatkan dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemiliknya.

b. Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung pihak bank, sedangkan pemilik dana tidak memperoleh imbalan atau menanggung kerugian. Manfaat yang diperoleh pemilik dana adalah jaminan keamanan terhadap simpanannya serta fasilitas-fasilitas tabungan lainnya. Bank dapat memberikan bonus kepad pemilik dana namun tidak boleh diperjanjikan dimuka.

c. Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah.

d. Terhadap pembukaan rekening ini bank dapat mengenakan biaya administrasi, untuk menjauhkan dari kata riba, maka biaya administrasi :

1. Harus dinyatakan dengan nominal, bukan prosentase
2. Harus nyata, jelas dan pasti serta terbatas pada hal hal yang mutlak diperlukan untuk terjadinya akad.

e. Ketentuan- ketentuan lain yang berkaitan dengan rekening tabungan tetap berlaku selama tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Simpanan (tabungan atau deposito) mudhrabah mutlaqoh adalah fasilitas penyimpanan untuk tujuan investasi, dimana nasabah (shahibul maal) menyimpan dananya dengan memberikan kewenangan terbatas kepada bank (mudharib) dalam menentukan jenis dan tempat investasi, dimana kesepakatan bagi hasilnya ditentukan dimuka.

Prinsip mudharabah yang berlaku untuk rekening tabungan:

1. Bank wajib memberi tahukan kepada pemilik dana mengenai nisbah dan tata cara pemberian keuntungan dan/atau perhitungan pembagian keuntungan serta resiko yang dapat timbul dari penyimpanan dana. Apabila telah tercapai kesepakatan, maka hal tersebut harus dicantumkan dalam akad.
2. Untuk tabungan mudharabah, bank dapat memberikan buku tabungan sebagai bukti penyimpanan dan/atau alat penarikan lainnya kepada penabung. Untuk deposito mudharabah, bank wajib memberikan sertifikat atau tanda penyimpan (bilyet) deposito kepada deposan.
3. Tabungan mudharabah dapat diambil setiap saat oleh penabung sesuai dengan perjanjian yang disepakati, namuntidak boleh mengalami saldo negative(overdraft). Deposito hanya saja dapat dicairkan sesuai dengan jangka waktu yang disepakati. Deposito yang diperpanjang setelah jatuh tempo akan diberlakukan sama

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

seperti deposito baru, tetapi bila pada akad sudah dicantumkan perpanjangan otomatis maka tidak perlu dibuat akad baru.

4. Ketentuan lain yang berkaitan dengan tabungan dan deposito tetap berlaku selagi tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah.

b. Produk pembiayaan

Produk pembiayaan adalah fasilitas berupa barang, talangan dana secara tunai dan atau barang dari bank untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan modal kerja. Investasi dan konsumtif dengan mekanisme pengembalian sesuai kesepakatan bersama dengan menggunakan akad susuai syari'ah islam yaitu:

1. Ba'I murabahah (jual beli)

Pembiayaan murabahah adalah perjanjian yang disepakati antara bank dan nasabah, dimana bank menyediakan dana untuk pembelian bahan baku atau modal kerja yang dibutuhkan nasabah dan nasabah akan membayar kembali kepada bank sebesar harga jual bank (harga beli bank + margin keuntungan) dengan jangka waktu yang telah disepakati oleh dua belah pihak.

Prinsip murabahah umumnya diterapkan dalam pembiayaan pengadaan barang investasi. Skema ini paling banyak digunakan karena sederhana dan menyerupai kredit investasi pada bank konvensional. Skim murabahah sangat berguna bagi seseorang yang membutuhkan barang secara mendesak tetapi kekurangan dana. Ia kemudian meminta pada bank agar membiayai pembelian

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

barang tersebut dan bersedia menebusnya pada saat barang diterima. Harga jual pada pemesanan adalah harga pokok ditambah margin keuntungan yang disepakati. Kesepakatan harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan tidak dapat berubah menjadi lebih mahal selama berlakunya akad.

2. Syirkah mudharabah(bagi hasil)

Pembiayaan mudharabah adalah akad kerja sama antara bank selaku (shahibul maal) yang menyediakan modal sedangkan nasbah sebagai (mudharib), dimana nisbah pembagian hasilnya ditentukan menurut kesepakatan dimuka. Nasabah wajib membuat rencana kerja keuangan sebelum proyek dijalankan. Jumlah modal yang diserahkan kepad nasabah selaku pengelola modal harus berupa uang tunai dan apabila modal diserahkan secarab bertahap, harus jelas tahapannya dan disepakati bersama. Hasil dari pengelolaanmodal pembiayaan mudharabah diperhitungkan dengan cara :

a. Perhitungan dari pendapatan proyek(revenue sharing)
b. Perhitungan dari keuntungan (profit sharing)

3. Syirkah musyarokah (bagi hasil)

Pembiayaan musyarakah adalah pembiayaan antara bank dengan nasabah, dimana bank dan nasabah secara bersama sama membiayai suatu usaha atau proyek, pengerjaan proyek dapat dilakukan oleh nasabah atau secara bersama dengan bank atas

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

prinsip bagi hasil dengan ketentuan nisbah bagi hasil yang ditentukan dimuka. Nasabah wajib membuat rencana kerja keuangan sebelum proyek dijalankan dan membuat hasil realisasi keuangan setelah proyek diajalnkan.

Masyarakat dalam perbankan biasanya diapliokasikan dalam pembiayaan proyek diaman nasabah dan bank sama sama menyediakan dana untuk membiayai proyek tersebut. Modal yang disetor bisa berupa uang, barang perdagangan (trading asset), property, equipment atau ingtangible asset(seperti hak paten dan goodwill) dan barang barang lainnya yang dapat di nilai dengan uang. Semua modal dicampur untuk dijadikan modal proyek musyarokah dan dikelola bersama sama. Setiap pemilik modal berhak turut serta dalam menentukan kebijakan usaha yang dijalankan oleh pelaksana proyek.[63]

4. Letak Geografis PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember

Nama Pegadaian : PT. BPR SYARI'AH SITUBONDO

Telepon : 0331487266

Alamat : jl. Jawa, Mimbaan, Panji, kabupaten Situbondo

Kode Pos : 68323

Kordinat : -7.7068755,114,010998.[64]

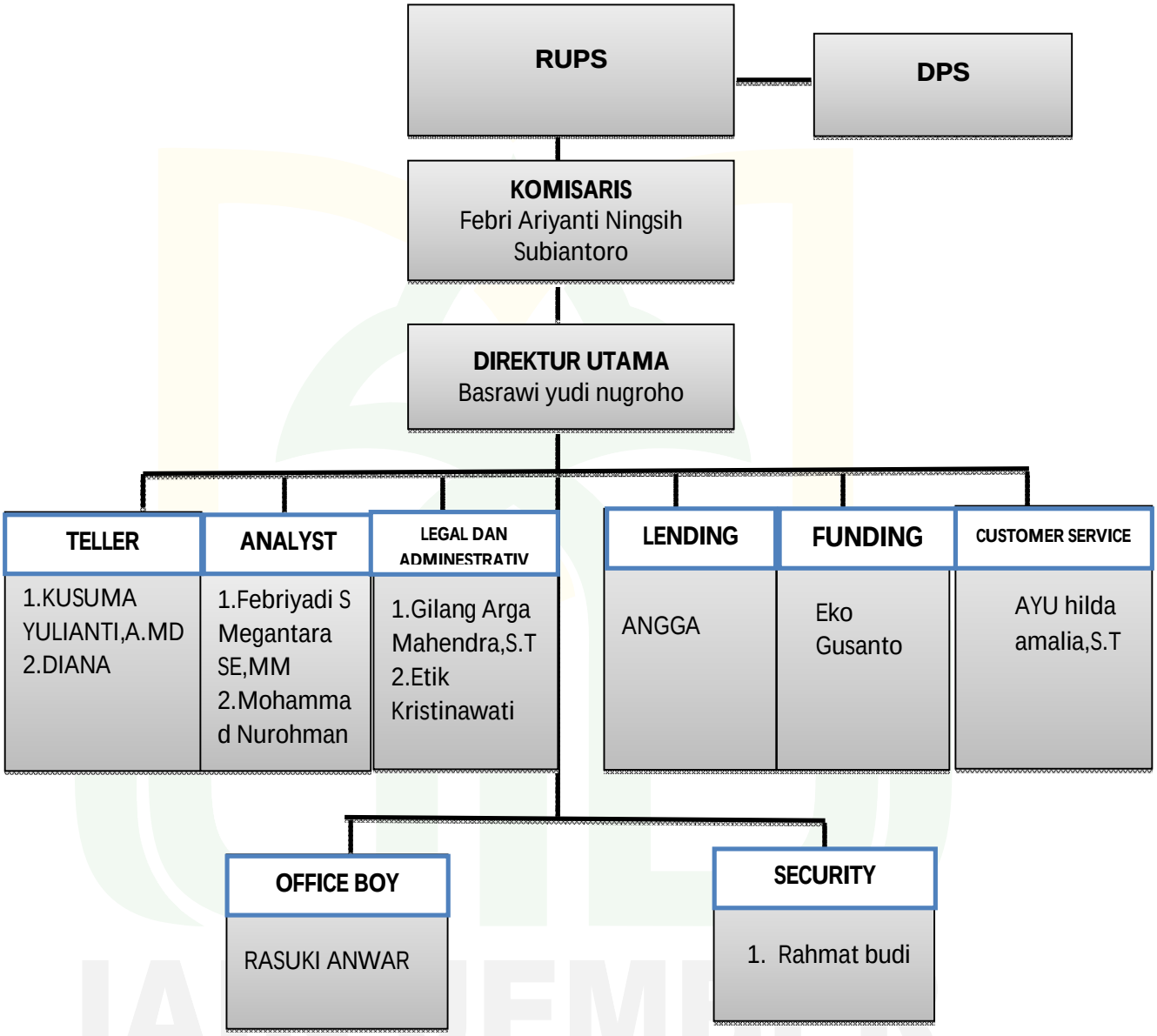
[63] Loc.cit halaman 56
[64] Loc.cit halaman 56

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Struktur Organisasi

Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT. BPR Syari'ah Situbondo



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. PENYAJIAN DATA

1. Deskriptif Variabel Penelitian

Metode analisis deskriptif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai *relationship marketing* yang mempengaruhi *saving customer loyalty* PT. BPR Syariah Situbondo.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran mengenai individu, keadaan, gejala suatu kelompok tertentu.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk kuesioner atau angket, jumlah item pernyataan berupa 14 butir pernyataan untuk variabel X dan 6 butir pernyataan untuk variabel Y. Jadi jumlah keseluruhan pernyataan berjumlah 20 pernyataan. Kuesioner atau angket yang disebarkan pada responden (nasabah) berisikan pernyataan-pernyataan mengenai *relationship marketing* yang dilakukan oleh PT. BPR Syariah Situbondo dan *Saving customer loyalty*.

Peneliti memberikan alternatif jawaban kepada responden atau nasabah, maka peneliti menggunakan skala *likert* yang memiliki skor 1-5, bobot jawabannya pada tabel sebagai berikut:

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.1
Skala *Likert*

STS	(Sangat Tidak Setuju)	Dengan skor 1
TS	(Tidak Setuju)	Dengan skor 2
RR	(Ragu-Ragu)	Dengan skor 3
S	(Setuju)	Dengan skor 4
SS	(Sangat Setuju)	Dengan skor 5

Sumber: Data diolah

a. Karakteristik Responden

Responden yang telah diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden atau nasabah. Uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	**Jumlah**	**Persentase**
Laki-laki	30	30%
Perempuan	70	70%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Dari data diatas, menunjukan bahwa jumlah responden (nasabah) perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam menabung lebih banyak dilakukan oleh perempuan sebanyak 70 orang dengan persentase 70% dibandingkan dengan laki-laki dengan jumlah 30 orang dengan persentase 30%.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Responden Berdasarkan Umur

Berdasrkan data primer yang telah diolah maka hasil persebaran data 100 responden atau berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3

Umur Responden

Umur	**Jumlah**	**Persentase**
20-30 tahun	20	20%
31-40 tahun	37	37%
41-50 tahun	29	29%
> 50 tahun	14	14%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Data diolah

Dari data di atas, menunjukkan bahwa persentase responden atau nasabah yang berumur antara 31-40 tahun yang berjumlah 37 nasabah lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berumur antara 20-30 tahun dengan jumlah 20 nasabah, 41-50 tahun dengan jumlah 29 nasabah dan lebih dari 50 tahun dengan jumlah 14 nasabah. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam hal menabung, lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang berumur antara 31-40 tahun.

c. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan dari data 100 responden atau nasabah. Maka uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan lama menjadi nasabah dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.4

Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase
1-2 tahun	17	17%
3-4 tahun	36	36%
5-6 tahun	32	32%
>7 tahun	15	15%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Data diolah

Dari data di atas, menunjukkan bahwa persentase responden atau nasabah yang sudah menjadi nasabah selama 3-4 tahun lebih banyak dengan jumlah 36 nasabah dibandingkan dengan responden yang sudah menjadi nasabah selama kurang lebih 5-6 tahun dengan jumlah 32 nasabah, 1-2 tahun dengan jumlah 17 nasabah dan lebih dari 7 tahun dengan jumlah 15 nasabah. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam hal menabung, banyak dilakukan oleh nasabah antara kurun waktu 3-4 tahun.

d. Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan dari data 100 responden atau nasabah. Maka uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.5

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir Responden	**Jumlah**	**Persentase**
SMP	29	29%
SMA	52	52%
D3/ S1	16	16%
> S1	3	3%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Data diolah

Dari data di atas, menunjukkan bahwa persentase responden atau nasabah yang terbanyak berasal dari tingkat lulusan pendidikan SMA dengan jumlah 52 nasabah, untuk tingkat SMP dengan jumlah 29 nasabah, D3/ S1 dengan jumlah 16 nasabah dan lebih dari S1 dengan jumlah 3 nasabah. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam hal menabung, lebih banyak, dilakukan oleh nasabah lulusan pendidikan SMA.

2. Uji Validasi

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator dari kuesioner atau angket dari masing-masing variabel. Pengujian validitas ini dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Dengan taraf signifikan sebesar 5% dengan rumus perbandingan berikut:

1. Jika r hitung > r tabel = valid
2. Jika r hitung < r tabel = tidak valid

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam penelitian ini menggunakan sampel nasabah tabungan sebanyak 100, sehingga DF = N-2 = 98. Maka diperoleh nilai r tabel adalah 0,196. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan spss:

Tabel 3.6

Hasil Uji Validitas Variabel X

Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation
X1	.627
X2	.671
X3	.455
X4	.537
X5	.467
X6	.548
X7	.645
X8	.585
X9	.590
X10	.507
X11	.565
X12	.350
X13	.569
X14	.448

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel X (r hitung) berada diatas nilai r tabel yaitu (r table = 0,196) Karena nilai r hitung > r tabel, maka semua instrument variabel X dinyatakan Valid.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.7

Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation
Y1	.433
Y2	.638
Y3	.618
Y4	.552
Y5	.604
Y6	.555

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel Y (r hitung) berada diatas nilai r tabel, (r table = 0,196) Karena nilai r hitung > r tabel, maka semua instrument variabel Y dinyatakan Valid.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada indikator-indikator konstruk yang telah melalui pengujian validitas dan dinyatakan valid. Pengukuran reliabilitasnya dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukan sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu variabel dikatatakan reliabel, apabila :

1. Hasil *Alpha Cronbach* > 0,6 = reliabel
2. Hasil *Alpha Cronbach* < 0,6 = tidak reliabel

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan spss dari semua variabel dalam penelitian ini:

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	14

Sumber : Data SPSS di olah

Tabel 3.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	6

Sumber : Data SPSS di olah

Dari hasil uji reliabilitas semua intrument variabel penelitian diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel penelitian diatas 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument variabel X dan Y reliabel.

C. ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Uji Asumsi Klasik

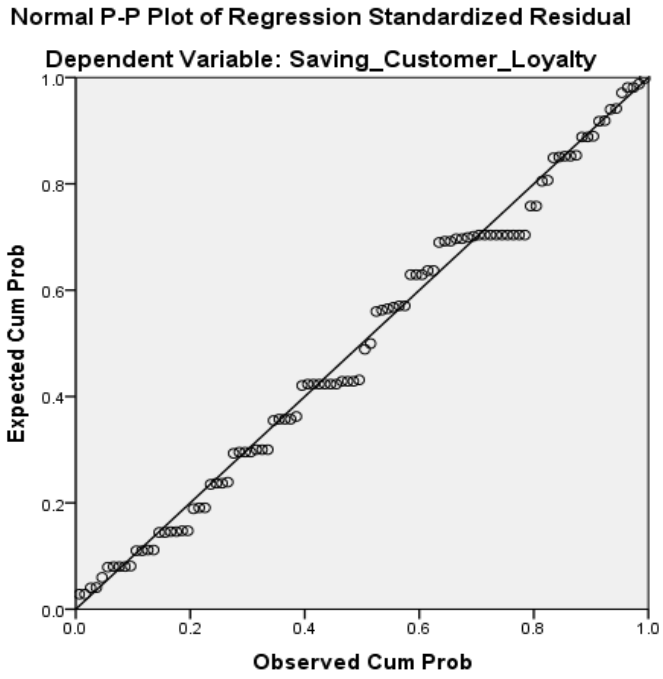
Uji asumsi klasik dilakukan untuk mendapatkan model regresi yang baik, maka harus terbebas dari penyimpangan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya normalitas, heteroskedastisitas dan auto kolerasi.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal atau tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak condong ke kiri atau ke kanan. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal atau tidak yakni dengan melihat grafik *normal probability plot.*

Gambar 3.2
Hasil Uji Normalitas Data



Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Jika dilihat berdasarkan grafik diatas, maka data dari semua data berdistribusi normal. Hal ini karena semua data menyebar

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

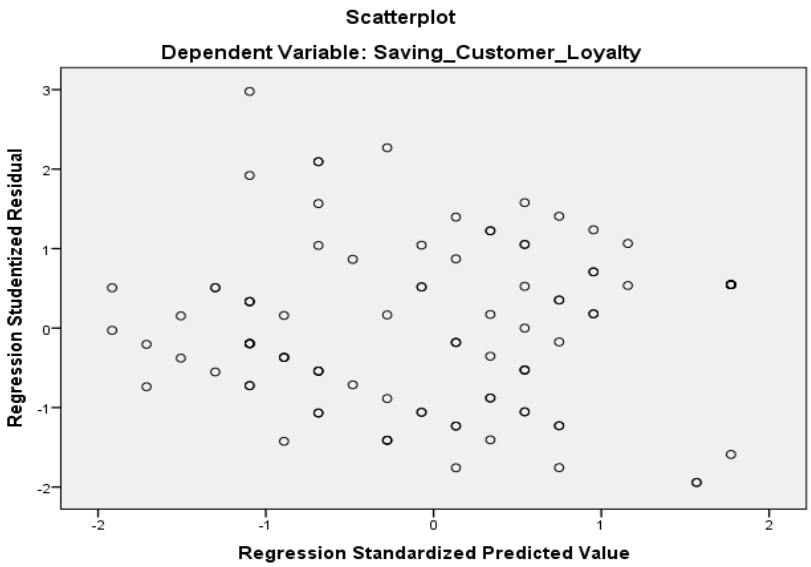
mengikuti garis normalitas.dan layak digunakan untuk memprediksi pengaruh *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan kepada pengamatan lain. Salah satu cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika ploting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS versi 16.

Gambar 3.3

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat pada grafik *scatterplot*, titik menyebar secara rata dan tidak berkumpul pada satu tempat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regeresi dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi *customer loyalty*.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel terikat atau variabel dependen. Hasil yang diperoleh dari perhitungan analisis regresi linear sederhana tampak pada tabel berikut:

Tabel 3.10
Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.944	2.423		2.453	.016
	Relationship_Marketing	.329	.039	.645	8.355	.000

a. Dependent Variable: Saving_Customer_Loyalty

Sumber : Data diolah SPSS (terlampir)

Dari hasil di atas dapat dilihat model regresi sederhana dimana Y = α + β X + ε berdasarkan hasil perhitungan maka persamaan sebagai berikut Y= 5.944 + 0,329X + ε yang mana a = 5.944 dan beta = 0,329 serta nilai t hitung dan tingkat signifikan = 0,000 dengan ketentuan sebagai berikut:

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Konstanta sebesar 5.944 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai variabel *Relationship Marketing* atau dianggap sama dengan nol, maka nilai variabel *Customer Loyalty* sebesar 5.944.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,329 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai *Relationship Marketing*, maka nilai *Customer Loyalty* bertambah sebesar 0,329.

3. Uji Adj R^2 *(Adjusted R Square)*

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi tersebut ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* pada tabel berikut:

Tabel 3.11

Hasil Uji *Adjusted R Square*

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645[a]	.416	.410	1.912

a. Predictors: (Constant), Relationship_Marketing

b. Dependent Variable: Saving_Customer_Loyalty

Sumber : Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan output angka *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,410 dapat diartikan bahwa *customer loyalty* mampu dijelaskan oleh variabel *relationship marketing* dengan nilai sebesar 41%, sedangkan sisanya (100% - 41% =59%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Uji t (Parsial)

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian satu pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

1. Ha : Terdapat pengaruh *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty* PT. BPR Syari'ah Situbondo.

Tabel 3.12

Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.944	2.423		2.453	.016
	Relationship_Marketing	.329	.039	.645	8.355	.000

a. Dependent Variable: Saving_Customer_Loyalty

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Hasil uji T (parsial) diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh *relationship marketing* terhadap *customer loyalty* PT. BPR Syari'ah Situbondo ditunjukkan berdasarkan uji t diatas dimana dapat dijelaskan bahwa nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 8,355. Sedangkan nilai t tabel dengan jumlah sampel 100 (Df-k= 100-2= 98 dan α=5%), sehingga nilai t tabel adalah 1,664. Karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (8,355>1,664) Maka Ha diterima. Kesimpulannya adalah variabel *relationship marketing* berpengaruh terhadap *saving customer loyalty.*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

D. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyaltys

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa *relationship marketing* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel *relationship marketing* adalah 0,000 dan t hitung yang diperoleh adalah 8,355. Karena t hitung lebih besar dari nilai t tabel (8,355>1,664) dan nilai signifikansinya di bawah 0,05.

maka Ha : ada pengaruh antara *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty* pada PT. BPR Syariah Situbondo diterima.

Berdasarkan analisis dan interpretasi di atas dapat disimpulkan bahwa *relationship marketing* berpengaruh secara signifikan terhadap *saving customer loyalty*. Hal ini merupakan timbal balik atas kinerja atau prestasi yang dilakukan oleh pihak marketing, timbal balik ini telah termaktub dalam firman allah SWT yaitu:

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ

عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥

Artinya “ dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Dan katakanlah Muhammad kepada mereka (orang yang pura pura beriman padahal sesungguhnya tidak beriman) *I’malu*(bekerjalah kalian)

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

niscaya Allah SWT dan rasulnya, pasti akan melihat prestasi kalian, bahkan Allah SWT akan memberi pembalasan atas amal perbuatanmuitu dalam bentuk kekayaan,kemampuan,kemuliaan dan keutamaan rezeki yang tiada tara *istinbat* (kesimpulan) ayat jika kerjanya baik maka akan mendapat inbalan yang baik pula begitu pula sebaliknya, manakala perbuatannya kurang baik maka balasannya juga sama[65]

Maka dari itu dalam Islam dianjurkan menjalin hubungan baik sesama manusia(*ukhwah basyariah*) dan ini merupakan imlplementasi dari sebagian sifat ketuhanannya (al-shifa al-ilahiyyah) di titipkan kepada manusia dengan maksud supaya manusia bisa berperilaku baik dan benar tentunya dalam kebenaran social ekonomi.[66]

2. Persentase Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty

Besarnya pengaruh *relationship marketing* terhadap *customer loyalty* PT. BPR Syariah Situbondo ialah sebesar 41%. Sisanya sebesar 59% ialah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa *relationship marketing* dan *customer loyalty* memiliki nilai pengaruh yang positif dan sedang terhadap loyalitas nasabah. Ini memberikan gambaran dengan upaya *relationship marketing* yang baik maka akan menciptakan *customer loyalty* atau kesetiaan pelanggan yang tinggi. Hal tersebut karena dalam penelitian ini hanya memasukkan salah satu faktor untuk mengukur

[65] Muhammad amin suma,tafsir ayat ekonomi.Amzah, jakarta: raja wali press hlm 60
[66] Ibid hlm 19

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

customer loyalty yakni *relationship marketing* yang terdiri dari 4 indikator antara lain, *Understanding customer expectation* (Memahami harapan pelanggan), *Building service partnership, Total quality management* (Pendekatan dengan pelanggan), *Empowering employees* (Pemberdayaan karyawan).

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis regresi sederhana yang di bantu oleh program SPSS, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) pada yang menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari nilai t tabel (8,355>1,664). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *Relationship Marketing* berpengaruh signifikam terhadap *Customer Loyalty* di PT. BPR Syariah Situbondo.
2. Dari hasil pengujian diatas terdapat pengaruh antara *Relationship Marketing* terhadap *Customer Loyalty* dengan tingkat pengaruh sebesar 41, %, sedangkan sisanya 49 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang sudah diuraikan, maka saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan penelitian dengan memperluas ruang lingkup penelitian, tidak hanya terbatas pada PT. BPR syariah situbondo sehingga konsep yang di modelkan dapat ditingkatkan generalisasinya. Penelitian dapat diperluas ruang lingkupnya dengan melakukan penelitian pada semua lembaga keuangan ataupun instansi lainnya. Dapat juga diperluas dengan membandingkan *relationship marketing*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pada PT. BPR syariah situbondo dengan *relationship marketing* pada lembaga /instansi lain.

2. Untuk peneliti selanjutnya apabila ingin meniliti terkait *customer loyalty*, bisa ditambah dengan faktor-faktor yang belum diteliti dalam skripsi ini.
3. Untuk penelitian selanjutnya semoga bisa lebih baik lagi dalam penyusunan skripsi dan apabila berkeinginan menggunakan variabel yang ada dalam penelitian ini, skripsi ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk menyusun penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah Thamrin. 2016. *manajemen pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.

AB Susanto, Philip Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia.* Jakarta: Salemba Empat.

AB Susanto, Franky. 2013. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Mitra 10 Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1 No. 1.

Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Bandung : Alfabeta

Adinugroho, Faris Mujaddid. 2015. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket.* Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu.* Jakarta: Rajawali Press.

Alma Buchari. 2014. *manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.

Anastasia Diana, Fandy Tjiptono. 2003. *Total Quality Management.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

Asnawi, Nur. 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran.* Malang: UIN-Malang Press.

Basu Swastha dan Irawan. 2008. *manajemen pemasaran modern.* Yogyakarta: Liberty offset.

Burhan,Bungin. 2008. *Metodologi penelitian kualitatif.* Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.

Chan, Syarifuddin. 2003. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Danang, sunyoto. 2014 dasar-dasar menejemen(Yogyakarta: CPAPS)

Erika. 2009. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Olagafood Industri Medan.* Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.2008. marketing management. edisi 13. Jilid 1.jakarta: erlangga.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Moleong J. Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukirno, Sadono. 2004. *Pengantar Bisnis.* Jakarta: Kencana.

Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono Fandy. 1995. *strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tim Penyusun. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, Jember: IAIN Press.

Tjipton, Fandy. 2006. *Pemasran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Wibowo, Afi Lilik. 2007. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik di Tiro di Yogyakarta.* Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Widyastuti, Yunita. 2014. "Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan", *jurnal ilmu & riset manajemen.* Vol 3 No 6

Wijayanti, Santi. 2010. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonogiri.* Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Hafid Ansori

Nim : 083133170

Ttl : Bondowoso, 31 januari 1995

Alamat : Desa Ramban Wetan RT/03 RW/01 - Kecamatan Cermee - Kabupaten Bondowoso.

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syari'ah

institut : Institute Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali kutipan – kutipan, serta teori – teori yang dibuat rujukan dalam penyelesaian skripsi.

Jember, 19 April 2018

Hafid ansori

083133170

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B..../In.20/7.a/PP.00.9/..../2018
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada Yth.
Direktur Utama bapak Basrawi Yudi Nugroho SE, MM
Di
TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama	: Hafid Ansori
NIM	: 083133170
Semester	: X
Prodi	: Perbankan Syari'ah
Jurusan	: Ekonomi Islam
Alamat	: Ramban Wetan-Cerme-Bondowoso
No TLP	: 081336777594
Judul Skripsi	: implentasi relationship marketing terhadap saving customer loyalty (studi pada BPR Syari'ah Situbondo)

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 19 februari 2018
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Pengembangan Lembaga

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IAIN JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

di PT.BPR SYARI'AH SITUBONDO

NO	TANGGAL	JENIS KEGIATAN	JABATAN	PARAF
1	22-februari	Pengajuan Surat Penelitian	Customer Service	
2	26-februari	Konfirmasi penelitian	Customer Service	
3	27-februari	Proses penelitian 1. Orientasi penelitian 2. Penelitian lapangan dengan marketing nasabah tabungan mudharobah. 3. Wawancara riset.	Marketing nasabah tabungan mudharabah	
4	28-februari	Proses penelitian 1. Penelitian lapangan dengan marketing nasabah tabungan mudhorabah di pasar panji dan nasabah tabungan wilayah kota situbondo. 2. Wawancara riset	Marketing nasabah tabungan mudharabah	
5	1-maret	Proses penelitian 1. Penelitian lapangan dengan marketing nasabah tabungan mudhorabah di pasar panji,pasar singgul dan masyarakat situbondo 2. Wawancara riset.	Marketing nasabah tabungan mudharabah	
6	2-maret	Data nasabah tabungan periode 2016-2017	Customer service	
7	2-maret	Laporan selesai penelitian di BPR Syariah Situbondo.	Direktur utama	

Mengetahui
Situbondo, 2 maret 2018
PT.BPR Syari'ah Situbondo

Basrawi Yudi Nugroho SE, MM.
Direktur Utama

BANK SYARIAH SITUBONDO
PT. BPR SYARIAH SITUBONDO
Jl. Jawa No. 5-6 Situbondo 68322 Telpon/Fax : (0338) 675939 – 676121

o. : 039/DIR/BPRS-STB/III/2018 Situbondo, 02 Maret 2018
mpiran : -
rihal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian**

ng bertanda tangan dibawah ini :

ama : **Basrawi Yudi Nugroho**

batan : Direktur Utama PT. BPR Syariah Situbondo

engan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

ama : Hafid Anshori

IM : 083133170

akultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

urusan : Ekonomi Islam

niversitas : IAI Negeri Jember

Telah selesai melakukan penelitian di BPR Syariah Situbondo selama 6 (enam) hari, terhitung mulai tanggal 26 Februari 2018 sampai dengan 02 Maret 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"IMPLEMENTASI RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP SAVING CUSTOMER LOYALTY (STUDI PADA BPR SYARIAH SITUBONDO)".**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. BPRS SITUBONDO

Basrawi Yudi Nugroho
Direktur Utama

Tembusan :
- Arsip

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi relationship marketing terhadap savings customers loyalty pada BPR Syari'ah Situbondo.	1. Relationship marketing 2. Savings customers loyalty	a. *Understand customer expectation* (memahami harapan pelanggan) b. *Building service partnership partnership*(membangun kerjasama dengan pelanggan) c. *Total quality menegement*(pendekatan dengan pelanggan) d. *Empowering employes* (pemberdayaan karyawan) a. Say positive thing b. Recomended friends c. Continue purchasing	Informan : A. Direktur Utama BPRS Situbondo. B. Marketing BPRS Situbondo. C. Nasabah tabungan BPRS Sitbondo. Dokumentasi : 1. Data marketing BPRS Situbondo. 2. Data nasabah tabungan . 3. Kuesioner dari nasabah tabungan. Kepustakaan: 1. Jurnal 2. Skripsi 3. Insiklopedia	1. Pendekatan penelitian: a. Kuantitatif 2. Jenis penelitian: a. Field Research 3. Teknik pengambilan sampel: *accidental sampling* 4. Metode pengumpulan data: a. Observasi b. kuesioner c. Wawancara d. Dokumenter 5. Teknik analisis data: a. Reduksi data b. Penyajian data c. Penyimpulan dan verifikasi 6. Keabsahan data: Triangulasi data dan metode penelitian	Fokus Permasalahan 1. Relationship Marketing Input (understand customer expectation,building service partnership, total quality management dan empowering employes). 2. Relationship Marketing Outcomes (saving customer loyalty)

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

KUESIONER PENELITIAN

IMPLEMENTASI RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP SAVING CUSTOMER LOYALTY (PADA PT.BPR SYARI'AH SITUBONDO)

Kepada responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi/tugas akhir strata 1 (S1) di fakultas ekonomi dan bisnis islam program studi perbankan syariah,institute agama islam negeri (IAIN) jember, maka dari itu kami diperlukan dukungan bapak/ibu/saudara untuk membantu mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini diberikan untuk mengetahui pengaruh implementasi relationship marketing terhadap saving customer loyalty pada BPR Syari'ah Situbondo. Untuk itu saya berharap kesediaan bapak/ibu/saudara meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Masukan informasi yang jujur,benar dan akurat sangat diharapkan agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

Terimakasih atas bantuan dan kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Nama : Hafid Ansori
NIM : 083133170

A. Identitas Responden

Berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih !

1. Nama :……..
2. Jenis kelamin:
   a. Laki-laki
   b. Perempuan
3. Umur.
   a. 20-30 tahun
   b. 31-40 tahun
   c. 41-50 tahun
   d. >50 tahun
4. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah:
   a. 1-2 tahun
   b. 3-4 tahun
   c. 5-6 tahun
   d. >7 tahun
5. Pendidikan trakhir anda:
   a. SLTP/Sederajat
   b. SLTA/Sederajat
   c. D3/S1
   d. >S1

B. Relationship marketing terhadap saving customer loyalty

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih !

Keterangan:

SS: sangat setuju RR : ragu-ragu STS : sangat tidak setuju
S : Setuju TS : Tidak setuju

Relationship marketing (x)

Memahami harapan nasabah (understanding customer expectation)

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Karyawan selalu ramah melayani nasabah.					
2	Karyawan selalu memberikan pelayanan cepat dan tanggap					
3	Simpanan nasabah tabungan terjamin aman.					
4	Produk tabungan PT.BPR Syari'ah situbondo memuaskan.					

Kerjasama dengan nasabah (building servise partnership)

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Karyawan selalu sigap dalam menangani kuluhan nasabah.					
2	Teller mencairkan dana tabungan tepat dan tanggap.					
3	Karyawan bersikap sopan dan					

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	berkomunikasi baik dengan nasabah.					
4	Karyawan tidak pernah melakukan kecurangan terhadap nasabah tabungan.					

Pendekatan dengan nasabah (total quality menejement)

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	PT.BPR Syari'ah Situbondo memberikan kemudahan dalam bertransaksi.					
2	PT.BPR Syari'ah Situbondo memberikan produk tabungan yang berkualitas					
3	PT.BPR Syari'ah Situbondo menyediakan fasilitas yang memadai					

Pemberdayaan karyawan (empowering employes)

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	PT.BPR Syari'ah Situbondo bertanggung jawab atas keberlangsungan kerja Karyawan.					
2	PT.BPR Syari'ah Situbondo mampu memberikan perubahan kinerja karyawan menjadi lebih baik					
3	PT.BPR Syari'ah Situbondo selalu mendorong karyawan untuk berperilaku baik dan bersahabat kepada nasabah.					

Customer loyalty (Y)

N0	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya puas dengan layanan yang diberikan					
2	Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah.					
3	Saya akan menginformasikan kepada orang lain tentang kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di PT.BPR Syari'ah Situbondo					
4	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain agar bertransaksi di PT.BPR Syari'ah Situbondo.					
5	Saya akan terus menabung di PT.BPR Syari'ah Situbondo.					
6	Saya akan menabung jika ada jenis tabungan baru dikemudian hari.					

Terimaksih atas perhatian dan kerjasamanya

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

No	variabel x																variabel y						
	understanding customer expectation (memahami harapan pelanggan)				*building service partnership* (kerjasama dengan pelanggan)				*total quality manajemen* (pendekatan dengan pelanggan)			*empowering employes* (pemberdayaan karyawan)			jumlah x	*say positive things*		*recommend friend*		*continou purchasing*		jumlah y
	u1	u2	u3	u4	b1	b2	b3	b4	t1	t2	t3	e1	e2	e3		s1	s2	r1	r2	c1	c2	
1	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	60	4	4	3	3	4	4	22
2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	60	4	4	3	3	4	4	22
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	59	4	4	3	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	60	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	58	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55	4	4	3	3	4	4	22
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	64	4	4	3	3	4	4	22
8	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	60	4	4	3	3	4	4	22
9	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	60	4	4	3	3	4	4	22
10	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	61	4	4	3	3	4	4	22
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	3	4	4	4	23
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	3	4	4	4	23
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	3	4	4	4	23
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	3	4	4	4	23
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	3	4	4	4	23
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	3	4	4	22
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	3	4	4	22
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	3	4	4	22
19	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	62	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	62	4	4	4	5	5	4	26
22	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	63	4	4	4	5	5	4	26
23	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	60	5	5	4	5	4	4	27
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	65	4	4	4	3	4	3	22
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	52	4	4	5	5	4	3	25
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	54	4	4	3	4	4	4	23
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	56	4	4	2	4	3	4	21
28	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	60	4	4	5	4	3	3	23
29	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	55	4	4	3	2	4	3	20
30	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	61	4	4	5	5	5	5	28
31	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	60	4	4	3	3	4	4	22
32	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	60	4	4	4	5	4	4	25
33	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	57	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	3	4	4	22
35	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	60	4	4	3	3	5	4	23
36	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	60	4	4	3	3	4	4	22
37	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	60	4	4	3	3	4	4	22
38	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	57	4	5	5	5	4	4	27
41	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	60	5	5	4	4	4	4	26
42	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	64	4	4	4	4	4	5	25
43	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	61	5	4	4	5	4	5	27
44	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	61	4	4	3	3	4	3	21
45	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	63	4	4	3	3	5	4	23
46	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	63	4	4	3	3	5	4	23
47	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	63	4	4	3	3	4	4	22
48	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	3	4	4	23
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	3	4	4	4	23
51	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	63	4	4	5	5	5	4	27
52	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	61	4	4	4	3	4	4	23
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59	4	4	4	4	4	4	24
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	67	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	62	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59	4	4	3	3	4	3	21
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	60	4	4	4	4	5	5	26
60	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	62	4	5	5	5	5	5	29
61	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	62	4	5	5	4	5	4	27
62	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	59	4	4	4	4	4	4	24
63	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	63	4	4	4	4	4	5	25
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	53	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	3	4	4	4	23
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	3	4	4	4	23
67	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	60	4	4	3	3	5	4	23
68	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	24
69	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	66	4	5	4	4	4	3	24
70	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	63	4	4	3	3	4	4	22
71	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	63	4	4	3	3	4	4	22
72	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	60	4	3	3	3	4	4	21
73	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	60	4	4	3	3	4	4	22
74	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	65	5	5	5	4	4	5	28
75	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	62	4	4	5	4	4	4	25
76	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	58	5	4	4	5	4	4	26
77	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	5	5	4	4	5	5	28
78	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	59	5	5	5	5	5	5	30
79	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57	4	5	5	4	4	4	26
80	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	64	4	4	4	4	4	5	25
81	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	64	4	5	5	4	4	4	26
82	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	61	4	5	5	4	4	4	26
83	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	60	4	4	4	4	5	5	26
84	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	60	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	60	4	4	4	4	5	5	26
86	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	60	4	4	4	4	5	5	26
87	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	64	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	55	4	4	4	4	4	4	24
89	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	58	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	61	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	64	4	4	4	4	4	4	24
92	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60	4	4	3	3	4	3	21
93	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	60	4	4	4	4	5	5	26
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4	4	5	5	5	5	28
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	3	4	4	22
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	53	4	4	4	4	4	4	24
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55	4	4	3	3	4	4	22
100	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62	4	4	4	4	4	4	24

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PT. BPR Syariah Situbondo

Antara Tanggal :01-01-2016 s.d 31-12-2017

Nama Nasabah	Pekerjaan	Alamat	Kode Pos
JIMA	Wiraswasta	KP.TLOGOSARI TENGAH RT 08/02 TLOGOSARI SUMBERMALAN	68355
LANY YUNITA	Ibu Rumah Tangga	JL.ACH.YANI 153A LK.PARSE RT 04/01 DAWUHAN SITUBON	68311
ANDI HANDOKO	Lain-Lain	KP. RAMPAK RT 01/01 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBOND	68359
PRATIKTO (BEND KEC KAPONGAN)	Pegawai Negeri Sipil	JL.MADURA GG.PANCAROBA RT 02/05 MIMBAAN PANJI SITU	68322
AHMAD SUGIANTORO	Swasta	KP. BALES RT 16/07 PLALANGAN SUMBERMALANG SITUBOND	68355
MOH. BADRUS SHOLEH	Wiraswasta	TALKANDANG BARAT RT 04/03 TALKANDANG SITUBONDO	68315
RIKA TUSTINDARISA	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 02/02 KEDUNGDOWO ARJASA SITUBONDO	68371
Drs. NANANG ANWAR PURWANTO	Pegawai Negeri Sipil	KP. KRAJAN TENGAH RT 01/02 PANJI LOR PANJI SITUBON	68361
LUTFI JUNAEDI	Swasta	KRAJAN TIMUR RT 03/01 GUDANG ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
SUKARTO	Petani	KP. GEBANG UTARA RT 01/02 SEMAMBUNG JATIBANTENG SI	68357
SUKARYONO	Swasta	JL. BAWEAN RT 01/01 PESISIR BESUKI SITUBONDO	68356
RUFLAN HADARI	Petani	KP. KRAJAN RT 01/03 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
WENY NILASARI (BEND DISPENDUKCAPIL)	Pegawai Negeri Sipil	KP.PESISIR SELATAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN S	68351
AKHMAD BAIHAKI	Dagang	KP. BARAT KEBUN RT 02/01 WRINGINANOM PANARUKAN SIT	68351
SIYE	Dagang	KP. BARAT KEBUN RT 03/01 WRINGINANOM PANARUKAN SIT	68351
DWI ZENTI APRILIA	Pelajar / Mahasiswa	PRAJEKAN LOR RT 02/02 PRAJEKAN BONDOWOSO	68285
MAULIFATUR RISKIYA	Pelajar / Mahasiswa	JL. ARGOPURO RT 02/06 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
IKA SANTI	Pelajar / Mahasiswa	DUWET KRAJAN RT 01/01 PANARUKAN SITUBONDO	68351
LIA ROFIKA ANATASYA	Pelajar / Mahasiswa	KARANGSARI RT 03/04 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
VEGA ANGGITA	Pelajar / Mahasiswa	JL.PASIR PUTIH TEGAL MULYA SITUBONDO	68358
DEDE PRATAMA NANDA FAJHA	Pelajar / Mahasiswa	BLITOK DS. KRAJAN RT 02/01 BUNGATAN SITUBONDO	68358
MUH. SHODIQ	Dagang	KP. CURAHJERU TENGAH RT 02/06 CURAHJERU PANJI SITU	68323
HALI	Petani	KP. MANDAR RT 02/03 BLIMBING BESUKI SITUBONDO	68356
MISTINA	Petani	KP.KARANGANYAR RT 01/01 TAMANSARI SUMBERMALANG SIT	68355
MARTONO, Ir. MM.	Pegawai Negeri Sipil	KP. PAREYAAN RT 01/01 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITUBO	68351
RABIATUL HASANAH	Swasta	JL. JAWA I/11 RT 01/02 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
DANIATUL KAROMAH	Pelajar / Mahasiswa	JL.IMAM BONJOL 13 KAUMAN RT 01/01 BESUKI SITUBONDO	68356
MUTIATUS SULFIAH	Pelajar / Mahasiswa	DS. BANYUPUTIH RT 09/04 WRINGIN BANYUPUTIH BONDOWO	68252
NUR HIDAYATI	Pelajar / Mahasiswa	DSN. KLOMPANGAN RT 01/01 BINOR PAITON PROBOLINGGO	67291
MOCH. SUSENO, DRS. MM.	Swasta	JL. BASUKI RAHMAD RT 01/09 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
DRS. DJOKO SUHARTONO, MM.	Swasta	JL. A.YANI RT 01/01 DAWUHAN SITUBONDO	68311
SYAMSUL ARIFIN	Dagang	KP. KOTAKAN UTARA RT 02/01 KOTAKAN SITUBONDO	68313
ALY URAIDI	Swasta	KP. KRAJAN RT 01/02 POKAAN KAPONGAN SITUBONDO	68362
BENY YUDIANSYAH	Swasta	KP. TIMUR RT 02/05 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
TATIK ROSA NINGSIH	Ibu Rumah Tangga	KP. TIMUR RT 02/05 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
SRITOMO	Petani	KP. KARANGMALANG RT 01/02 KALIANGET BANYUGLUGUR SI	68359
SAMSUL ARIPIN	Petani	KP. GEBANGUTARA RT 02/03 SEMAMBUNG JATIBANTENG SIT	68357
SAKINAH	Wiraswasta	JL. AHMAD YANI 117 RT 05/06 DAWUHAN SITUBONDO	68311
IDA VIRAWATI	Pegawai Negeri Sipil	KP. JELUN RT 14/03 WONOREJO BANYUPUTIH SITUBONDO	68374
RISKI FEBRIANTONO	Swasta	KP. RANDU RT 01/01 JETIS BESUKI SITUBONDO	68356
IRWAN YULIANTO	Swasta	PERUM PANORAMA INDAH PAREYAAN RT 04/05 SBRKOLAK PA	68351
OKKY ARI WAHYU NIARTO (BEND PKM SBRMALANG)	Pegawai Negeri Sipil	KP. JAMBARAN RT 15/06 PLALANGAN SUMBERMALANG SITUB	68355
PRIYANTO	Dagang	KP. KRAJAN BARAT RT 03/02 SUMBERKOLAK PANARUKAN SI	68351
SUPARMAN	Swasta	KP. TIMUR RT 02/05 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
SURI	Petani	KP. GEBANG UTARA RT 02/01 SEMAMBUNG JATIBANTENG SI	68357
IRMA NUR AGUSTIN	Pegawai Negeri Sipil	KP. KRAJAN RT 04/02 SUMBERPINANG MLANDINGAN SITUBO	68353
ADLAN	Wiraswasta	KP. TIMUR RT 02/05 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
MOHAMMAD TOHA	Petani	LUGUNDANG BARAT RT 05/08 TALKANDANG SITUBONDO	68315
NARWIYOTO	Dagang	KP. PACARON RT 02/03 KLATAKAN KENDIT SITUBONDO	68352
HADI SUHARTO	Wiraswasta	JL. SUCIPTO RT 03/02 DAWUHAN SITUBONDO	68311
CUNG SANIMAN	Petani	KP. TAMAN RT 03/01 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
AHMAD SUMAHIR	Dagang	TEGAL TENGAH RT 02/02 CURAHSURI JATIBANTENG SITUBO	68357
R.B.M. ARDIANSYAH SRM. SH.	Swasta	PANJI PERMAI BLOK KK-04 RT 02/23 MIMBAAN PANJI SIT	68322
WAHYUDI	Petani	KP. BADERAN KRAJAN RT 06/02 BADERAN SUMBERMALANG S	68355
LUTFI	Petani	KP. TAMAN RT 02/01 TAMAN SUMBERMALANG SITUBONDO	68355
CITY SU,UDIACH ROWI	Pelajar / Mahasiswa	KP. KRAJAN RT 10/08 GAYAM BOTOLINGGO BONDOWOSO	68284
ALI WAFA	Pelajar / Mahasiswa	KP. PAL 4 RT 01/01 PAL WONGSOREJO BANYUWANGI	68453
RINA NOFITA SARI	Pelajar / Mahasiswa	KANDANG BARAT RT 01/06 OLEAN SITUBONDO	68316
OCTAVIANA HAFIDATUL IZA	Pelajar / Mahasiswa	GELUNG KRAJAN RT 11/05 GELUNG PANARUKAN SITUBONDO	68351
RAHMADI	Petani	KP. KRAJAN RT 04/01 SUMBER PINANG MLANDINGAN SITUB	68353
IDAWATI	Petani	KP. LOCANCANG RT 03/01 PAOWAN PANARUKAN SITUBONDO	68351
AHMAD HARIYANTO	Petani	DSN. CURAH TEMU RT 02/01 SUMBERANYAR BANYUPUTIH SI	68374
YUNI KURNIAWATI	Swasta	KOTAKAN UTARA RT 03/01 KOTAKAN SITUBONDO	68313
SUGENG HARIADY	Petani	KP. KRAJAN RT 12/03 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBON	68355
SARIJO	Petani	KP. SEKOLAHAN RT 04/02 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBO	68359
ABDILLAH MUCHLIS	Wiraswasta	KP. GUNUNG MAS RT 01/02 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBO	68356
SUWARNI	Wiraswasta	JL. ANGGREK RT 01/05 ALASMALANG PANARUKAN SITUBOND	68351
ARIS	Dagang	KP. MANDAR RT 03/01 BLIMBING BESUKI SITUBONDO	68356
SITTI AISAH	Petani	KP. KRAJAN RT 14/03 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBON	68355
SIFA INDANI	Dagang	KP. TUNJANG RT 02/02 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
BAHAR	Petani	KP. SEKOLAHAN RT 02/01 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBO	68359
JAYA INDRA	Wiraswasta	DSN. PAREYAAN RT 01/01 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITUB	68351
SUPRIYADI	Petani	KP. KETAH RT 02/02 KETAH SUBOH SITUBONDO	68354
HERU PURNOMO	Pegawai Negeri Sipil	KP. PASAR NANGKA RT 01/01 JANGKAR SITUBONDO	68372
A. DUMAIRI	Petani	KP. TIMUR RT 03/04 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
SAHRI	Petani	DSN. KRAJAN RT 02/02 WRINGINANOM ASEMBAGUS SITUBON	68373
JALI	Petani	KP. PLAMPANG RT 08/03 ALASTENGAH SUMBERMALANG SITU	68355
INDRIYO BAYU LAKSONO	Swasta	KP. BUDUAN UTARA RT 01/05 BUDUAN SUBOH SITUBONDO	68354
SONY NOVAYANTO, SH.	Pegawai Negeri Sipil	KP. BARAT KEBUN RT 03/01 WRINGINANOM PANARUKAN SIT	68351
DRS. SENAIN	Swasta	JL. ARGOPURO RT 04/20 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
ZAINUR RAHMAN	Dagang	KP. KRAJAN RT 03/01 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
DANTOK	Petani	LUGUNDANG TIMUR RT 02/05 TALKANDANG SITUBONDO	68315
DWICO YULIANDIKA MAYLANA, S.PI.	Swasta	KP. KARANG POLO RT 01/01 BALUNG KENDIT SITUBONDO	68352
YULAILI	Swasta	KP. UTARA RT 03/07 ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
HERI RAHMANTO	Swasta	TREBUNGAN SELATAN RT 02/02 TREBUNGAN MANGARAN SITU	68363
YUSMIA	Petani	KP. BALES RT 16/07 PLALANGAN SUMBERMALANG SITUBOND	68355
MASTUR	Pegawai Negeri Sipil	KP. TUNJANG RT 01/01 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

YON WAGIONO	Petani	DSN.TAMAN REJO RT 01/10 CURAH TATAL ARJASA SITUBON	68371
RIKA WIDIASTUTI CQ ALIFA	Swasta	LK. KARANG ASEM RT 01/03 PATOKAN SITUBONDO	68312
MURYATI	Petani	KP. KRAJAN RT 05/02 TAMAN SUMBERMALANG SITUBONDO	68355
MISNA	Ibu Rumah Tangga	JL. MERAK RT 02/05 PATOKAN SITUBONDO	68312
NADJEMA	Ibu Rumah Tangga	JL. GUNUNG ARJUNO RT 03/12 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
MISRAJI	Dagang	TRIGONCO RT 02/05 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
GHAZI AL BAHAR	Wiraswasta	JL. GUNUNG ARJUNA RT 03/12 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
BENG NARIYA	Wiraswasta	MIMBAAN RT 02/10 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
NURHALILAH	Ibu Rumah Tangga	KP. SELETRENG SELATAN RT 01/01 KALIANGET BANYUGLUG	68359
SUGIANTO	Wiraswasta	DUSUN KRAJAN RT 01/01 KALIMAS BESUKI SITUBONDO	68356
DARMAJI, S.PD.	Pegawai Negeri Sipil	KP. TAMAN REJO RT 01/10 CURAH TATAL ARJASA SITUBON	68371
ITA RIANTI	Pegawai Negeri Sipil	JL. SUCIPTO NO. 28 RT/RW 02/01 TALKANDANG SITUBOND	68315
AGUS SYAKUR	Wiraswasta	KP.PALANGAN KRAJAN RT 02/01 PALANGAN JANGKAR SITUB	68372
SITI MARYAM	Wiraswasta	TLOGOSARI RT 22/05 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBOND	68355
SAHRANI	Petani	KP. KARANGANYAR RT 03/02 TAMANSARI SUMBERMALANG SI	68355
KHATIMAH	Dagang	KP.TLOGOSARI SELATAN RT 03/01 TLOGOSARI SUMBERMALA	68355
BUSAIRI ARI SANDI	Dagang	KP. KRAJAN RT 02/01 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
AGUS WITANTO	Swasta	JL. SUCIPTO LK.KRAJAN RT 03/02 DAWUHAN SITUBONDO	68311
H. AHMAD IZZAT	Petani	KP. TANAH ANYAR RT 02/06 ALASMALANG PANARUKAN SITU	68351
HUSNUL HOTIMAH	Ibu Rumah Tangga	KP. SEKOLAHAN RT 02/01 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBON	68356
SUNARDI	Petani	KP. KARANGANYAR RT 01/01 TAMANSARI SUMBERMALANG SI	68355
SUGIANTO	Petani	DS. GUNUNG MALANG RT 02/02 GUNUNGMALANG SUBOH SITU	68354
FARID ZAINAL ARIFIN, S.Pd.SD.	Petani	KP. TLOGOSARI TENGAH RT 07/02 TLOGOSARI SUMBERMALA	68355
DAVID ISMANJAYA	Wiraswasta	KP. BUDUAN UTARA RT 03/06 BUDUAN SUBOH SITUBONDO	68354
FITRIYANINGSIH	Swasta	KP. KRAJAN RT 02/04 KLATAKAN KENDIT SITUBONDO	68352
NURYATI	Petani	LUGUNDANG BARAT RT 02/07 TALKANDANG SITUBONDO	68315
SLAMET ADI WIYONO	Pegawai Negeri Sipil	JL.PEMUDA TAMAN TIRTOYOSO NO.4 RT 03/02 ARDIREJO P	68321
ANDI JOKO KURNIADI	Swasta	KEL. PATOKAN RT 01/03 SITUBONDO	68312
SOPHIA, S.Pdi.	Ibu Rumah Tangga	JL.ANGGREK BERLIAN 1 LK.KRAJAN KR.KENEK RT 03/01 P	68312
VINDA ARISTU	Swasta	KP. UTARA RT 02/01 PERANTE ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
MISTOYO	Pegawai Negeri Sipil	GRIYA PANJI MULYA BLOK I-03 RT05/12 CURAHJERU PANJ	68323
SUKARSO	Wiraswasta	KP. PESISIR RT 02/05 LANDANGAN KAPONGAN SITUBONDO	68362
HAPIK RAHMAN	Wiraswasta	KP. KRAJAN TIMUR RT 02/03 SUMBERKOLAK PANARUKAN SI	68351
ABD. RAHMAN	Wiraswasta	JL. GUNUNG RAUNG RT 05/13 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
HASYIM ASYARI	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 05/01 WONOKOYO KAPONGAN SITUBONDO	68362
KHOIRUL ROSY	Petani	DSN. TRIBUNGAN RT 01/01 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITU	68351
TEMUN WINARSIH	Ibu Rumah Tangga	KP. TANGGULUN RT 06/03 LAMONGAN ARJASA SITUBONDO	68371
SUPO	Swasta	KP. UTARA RT 03/02 PERANTE ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
DJASMINA	Ibu Rumah Tangga	KP. UTARA RT 03/02 PERANTE ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
NURUL FITRIANINGSIH	Ibu Rumah Tangga	KP. UTARA RT 03/02 PERANTE ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
MOCH. LATIF	Wiraswasta	KP.TLOGOSARI SELATAN RT 06/01 TLOGOSARI SUMBERMALA	68355
BAHRUL RAZI	Wiraswasta	KP. TAMAN RT 02/02 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
HARIYONO	Petani	Gg. DAHLIA RT 04/05 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
UMIYATI	Wiraswasta	JL. MERAK RT 02/05 PATOKAN SITUBONDO	68312
ENJO	Petani	KP. TLOGOSARI TENGAH RT 07/02 TLOGOSARI SUMBERMALA	68355
SUDARTONO	Wiraswasta	JL. ADI RASA RT 01/02 PESISIR BESUKI SITUBONDO	68356
ILYAS HASYIM	Petani	KP. WIDURI RT 01/08 BUDUAN SUBOH SITUBONDO	68354
ANI RUSDIANY	Pegawai Negeri Sipil	JL. ARGOPURO NO.75 RT 01/02 BESUKI SITUBONDO	68356
FITRIYANTO	Swasta	JL. IRIAN JAYA NO.25 RT 02/02 MIMBAAN PANJI SITUBO	68322
NURHALIMAH	Wiraswasta	PERUM TAMAN GADING EE-1 RT 04/38 TEGAL BESAR KALIW	68373
MARWI	Petani	KP. CURAHGUNO RT 16/06 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBO	68359
FEBRIYANTO	Wiraswasta	JL. MERAK RT 03/05 PATOKAN SITUBONDO	68312
SAREMAN	Petani	TEGAL TENGAH RT 02/02 CURAHSURI JATIBANTENG SITUBO	68357
RUDI HARTONO	Wiraswasta	KP. GURU RT 06/04 JANGKAR SITUBONDO	68372
PRASETYANING DEWI M.A. (BUKU)	Pegawai Negeri Sipil	GPM BLOK J-27 RT 05/12 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323
SOFIATON (PASAR)	Ibu Rumah Tangga	KP. KARANGREJO RT 02/03 ALASMALANG PANARUKAN SITUB	68351
SUGIYANTORO	Dagang	KOTAKAN UTARA RT 03/01 KOTAKAN SITUBONDO	68313
ABDULLAH	Swasta	KP. KRAJAN RT 12/03 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBON	68355
BUKARI	Petani	KP. KARANGANYAR RT 02/01 TAMANSARI SUMBERMALANG SI	68355
H. ABD. BASIT WARISMAN	Wiraswasta	JL. JAWA NO. 15 RT 01/02 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
IMAM ARIK	Wiraswasta	KP.WR.ANOM TIMUR RT 03/01 WRINGINANOM PANARUKAN SI	68351
SRI SUNDARI E. (BEND KEL MIMBAAN)	Pegawai Negeri Sipil	JL. BASUKI RAHMAT RT 03/08 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
RANTO WINDU SUSANTO	Wiraswasta	KP. TIMUR RT 03/02 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323
EKO WAHYUDI	Petani	KP. KRAJAN RT 03/01 BUNGATAN SITUBONDO	68358
SUGITO	Petani	DSN. KRAJAN RT 04/01 TELEMPONG BANYUGLUGUR SITUBON	68359
MISWANI	Dagang	KP. GEDANGAN RT 01/04 WRINGINANOM ASEMBAGUS SITUBO	68373
MENIK	Ibu Rumah Tangga	JL. A.YAMI LK.PARSE RT 03/01 DAWUHAN SITUBONDO	68311
SUNAR PURNOMO	Pegawai Negeri Sipil	JL. GUNUNG RINGGIT RT 02/02 BESUKI SITUBONDO	68356
SAMSURI	Pegawai Negeri Sipil	WR.ANOM TIMUR RT 03/03 WRINGINANOM PANARUKAN SITUB	68351
SUHAIMI JAKFAR	Wiraswasta	JL. RAYA MANGARAN RT 01/06 MANGARAN SITUBONDO	68363
LELY MEININA	Pegawai Negeri Sipil	KP. TLOGOSARI TENGAH RT 07/02 TLOGOSARI SUMBERMALA	68355
ASLI SUSYANTO	Wiraswasta	KRAJAN RT 10/03 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBONDO	68355
TIRJO	Wiraswasta	KP. BRINGIN RT 02/02 LANGKAP BESUKI SITUBONDO	68356
HAJAR NUR HASISI	Petani	KP. RANON RT 01/01 SUMBERANYAR MLANDINGAN SITUBOND	68353
SITI AISYAH	Ibu Rumah Tangga	KP. LOCARE TIMUR RT 20/05 TLOGOSARI SUMBERMALANG S	68355
RIBUT HARIYANTO	Wiraswasta	JL. KRAKATAU RAWAN RT 02/01 BESUKI SITUBONDO	68356
AMYATUN	Lain-Lain	KP. WATUKETU RT/RW 01/02 DEMUNG BESUKI	68356
ASTUTIK	Wiraswasta	KP. BANONGAN SELATAN RT 03/05 WRINGINANOM ASEMBAGU	68373
YULIS HANDAYANI	Swasta	KP. KRAJAN BARAT RT 01/04 GUDANG ASEMBAGUS SITUBON	68373
SUMYATI SETIANINGSIH	Wiraswasta	KP.TLOGOSARI TENGAH RT 08/02 TLOGOSARI SUMBERMALAN	68355
SUTARDI	Dagang	KP. TEGAL TENGAH RT 02/02 CURAHSURI JATIBANTENG SI	68357
BUDIARJO	Petani	KP. SEKOLAHAN RT 02/01 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBO	68359
MISYA	Petani	KP. SEMIRING RT 01/02 DEMUNG BESUKI SITUBONDO	68356
SUALI	Petani	KP. GEBANG UTARA RT 02/01 SEMAMBUNG JATIBANTENG SI	68357
DAUS GURAHMAN	Wiraswasta	JL.CENDRAWASIH LK.DAM RT -/- DAWUHAN SITUBONDO	68311
IMAM SYAFI,I	Wiraswasta	DAM BANTUNGAN RT 01/01 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITUB	68351
ERFAN DWI ANDRIYANTO	Pelajar / Mahasiswa	JL. MERAK RT 03/05 PATOKAN SITUBONDO	68312
NIJO	Petani	TAMAN RT 01/01 TAMAN SUMBERMALANG SITUBONDO	68355
ARSIANI	Ibu Rumah Tangga	KP. WRINGIN RT 01/02 JUGLANGAN PANJI SITUBONDO	68361
Hj. UMMI KULSUM	Wiraswasta	JL.GUNUNG ARJUNA RT 04/13 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
ABDUL HAMIDI	Dagang	KP. BITING RT 01/02 JETIS BESUKI SITUBONDO	68356
INDAH MARLIA APRILIANA (BENDH. BPPKAD)	Pegawai Negeri Sipil	JL. RAYA PAKISAN RT01/01 KEJAYAN PUJER	

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

YULINDA PRATAMA, Amd. Keb	Swasta	JL.PB.SUDIRMAN RT 03/01 PATOKAN SITUBONDO	68312
Hj. NURLESIYANA	Dagang	KP. BANONGAN SELATAN RT 02/05 WRINGINANOM ASEMBAGU	68373
KAMALIYAH	Pelajar / Mahasiswa	DSN. KRAJAN RT 22/08 SUKOGIDRI LEDOKOMBO JEMBER	68196
MABRUROH	Pelajar / Mahasiswa	DSN. MUNCAR RT 05/01 KEDUNGREJO MUNCAR BANYUWANGI	68472
KURRA AINI	Pelajar / Mahasiswa	KRAJAN II RT 10/03 LOMBOK KULON WONOSARI BONDOWOSO	68282
WARDATUL HASANAH	Pelajar / Mahasiswa	DSN. KEBUNREJO RT 02/02 ALASREJO WONGSOREJO BANYUW	68453
JAUHARI	Petani	KP. LANGSEP RT 03/01 JETIS BESUKI SITUBONDO	68356
H. ABDUL MUNIB	Wiraswasta	DSN. MUNCAR RT 05/01 KEDUNGREJO MUNCAR BANYUWANGI	68472
AIDI	Petani	KP. TRIBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MANGARAN SI	68353
MISRAY	Swasta	DSN.TREBUNGAN BARAT RT 02/04 TREBUNGAN MLANDINGAN	68353
PIK IMDAWATI	Ibu Rumah Tangga	KP.TRIBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN S	68353
ABDUL WAHED	Pelajar / Mahasiswa	KP.TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN S	68353
ARIF HIDAYATULLAH	Wiraswasta	DDSN.TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN	68353
TOLAINI	Petani	KRAJAN II RT 10/03 LOMBOK KULON WONOSARI BONDOWOSO	68282
YAHYA CHAERI (TPQ)	Wiraswasta	JL.WIJAYAKUSUMA Gg. V LK.KRAJAN RT 04/04 DAWUHAN S	68311
ABD. ROCHMAN	Wiraswasta	HOS COKROAMINOTO RT 02/01 KADEMANGAN BONDOWOSO	68217
RESTU FAJARIYADI	Pelajar / Mahasiswa	DSN.TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN	68353
SAHURI	Dagang	JL. MADURA RT 03/05 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
KHOLIFATUR ROSYIDAH	Swasta	DSN.TREBUNGAN BARAT RT 02/04 TREBUNGAN MLANDINGAN	68353
NUR HAYATI	Ibu Rumah Tangga	KP.TANGGULANGIN RT 02/02 GUNUNG MALANG SUBOH SITUB	68354
RUSTAM	Petani	KP.TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN S	68353
RISKI NOVITA ULANDARI	Swasta	KP. PAOWAN RT 04/01 PAOWAN PANARUKAN SITUBONDO	68351
KHOLIFATUL HASANAH	Pelajar / Mahasiswa	DSN.KRAJAN RT 10/03 WANGKAL GADING PROBOLINGGO	67292
RIDHO WAHYU PRANATA	Pelajar / Mahasiswa	KP.KOTAKAN UTARA RT 08/03 KOTAKAN SITUBONDO	68313
HANNA SAFITRI	Pelajar / Mahasiswa	JL.SEMERU RT 01/12 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
SUNARTO	Wiraswasta	ARAK ARAK BONDOWOSO KRAJAN RT 01/03 BUDUAN SUBOH S	68354
ABDUL HAFID	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 01/01 LANGKAP BESUKI SITUBONDO	68356
SRI SUSDARWATI	Ibu Rumah Tangga	JL.CEMPAKA LK.MULYA UTAMA RT 01/04 PATOKAN SITUBON	68312
SUGIANTO	Swasta	KP.KRAJAN RT 01/01 BLETOK BUNGATAN SITUBONDO	68358
FAJRIATUL KOMARIYAH	Pelajar / Mahasiswa	DSN.KRAJAN BAWAH RT 13/02 SUGERLOR MAESAN BONDOWOS	68262
SUCIATI	Ibu Rumah Tangga	JL.BASUKI RAHMAT GG.NUSANTARA RT 05/09 MIMBAAN PAN	68322
SITI FARIDATUL GUFRONIAH	Pelajar / Mahasiswa	SUKOGIDRI RT 12/05 LEDOKOMBO JEMBER	68916
DESI NUR ALILA	Pelajar / Mahasiswa	DSN.KRAJAN RT 04/01 BENGKAK WONGSOREJO BANYUWANGI	68453
SAYADI	Wiraswasta	KP.SABRANG RT 02/01 WRINGINANOM PANARUKAN SITUBOND	68351
AYU INDAWATI	Swasta	KP. KRAJAN RT 01/01 BLETOK BUNGATAN SITUBONDO	68358
RUPYANA	Petani	DSN.TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN	68353
HASAN	Petani	KRAJAN II RT 10/03 LOMBOK KULON WONOSARI BONDOWOSO	68282
SULHAN	Petani	KP.TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN S	68353
HASAN BAYSONI	Pelajar / Mahasiswa	KRAJAN SELATAN RT 02/01 KENDIT SITUBONDO	68352
HAIRUN	Wiraswasta	KP.TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN S	68353
ZEINOL HAMZA DWI PRASTIO	Pelajar / Mahasiswa	KRAJAN SELATAN RT 02/01 KENDIT SITUBONDO	68352
HJ. RUAIDAH	Dagang	DSN.MUNCAR RT 05/01 KEDUNGREJO MUNCAR BANYUWANGI	68472
IFFA RISKI AMALIA	Pelajar / Mahasiswa	JL. SEMERU RT 01/12 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
JAMHANATUN H.	Petani	KP.TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN S	68353
RINI WITA ASTUTIK	Ibu Rumah Tangga	KP.WRINGINANOM TIMUR RT 06/03 WRINGINANOM PANARUKA	68351
MUHAMMAD MUHLIS	Pelajar / Mahasiswa	KP.TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN S	68353
LILIK HANDAYANI	Wiraswasta	KP. TREBUNGAN BARAT RT 03/04 TREBUNGAN MLANDINGAN	68353
NURUL ARIANA	Pelajar / Mahasiswa	DSN. PAREYAAN RT 01/02 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITUB	68351
SRI PURNOMO, Ir.	Wiraswasta	LK. KARANGASEM RT 03/04 PATOKAN SITUBONDO	68312
AYU RAHMATILLAH	Pelajar / Mahasiswa	JL.MADURA GG.BUNTU RT 02/05 MIMBAAN PANJI SITUBOND	68322
MUSAKKAR	Wiraswasta	KP. TUNJANG RT 01/02 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
ASIS HENDRIYANTO	Pegawai Negeri Sipil	KP. KRAJAN RT 02/02 TAMANSARI SUMBERMALANG SITUBON	68355
JONI RIANG BUDIARTO	Swasta	JL. GARUDA RAWAN RT 02/03 BESUKI SITUBONDO	68356
TAKI	Petani	KP. CURAHGUNO RT 11/05 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBO	68359
SYAHRIL HIDAYAH	Pegawai Negeri Sipil	SEKOLAHAN RT 02/01 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
DIVI IKA RAHMAWATI	Swasta	KP. KRAJAN RT 01/01 KAYUPUTIH PANJI SITUBONDO	68361
YAYASAN PONPES NURUR ROFI, QQ SAIFUL RAHMAN	Lain-Lain	JL. SUCIPTO RT 04/04 DAWUHAN SITUBONDO	68311
IRMA YULIANITA	Pelajar / Mahasiswa	KP. PELEYAN ARDANI RT 01/07 PELEYAN KAPONGAN SITUB	68362
SUDAHIR	Wiraswasta	DSN. LAOKBINDUNG RT 02/04 LANDANGAN KAPONGAN SITUB	68362
SASI	Ibu Rumah Tangga	KP. AENG CELLENG RT 03/04 PELEYAN KAPONGAN SITUBON	68362
ANDIWI	Ibu Rumah Tangga	DSN. LAOKBINDUNG RT 02/04 LANDANGAN KAPONGAN SITUB	68362
MUHAMMAD ZAINUL BAHRI	Wiraswasta	DSN. KRAJAN RT 02/07 GARAHAN SILO JEMBER	68184
SUKARNI	Ibu Rumah Tangga	DSN. LAOKBINDUNG RT 02/04 LANDANGAN KAPONGAN SITUB	68362
NITI YULI USTAMI	Ibu Rumah Tangga	KP. LAOKBINDUNG RT 02/04 LANDANGAN KAPONGAN SITUBO	68362
SUTARJO	Wiraswasta	KP. LAOK BINDUNG RT 02/04 LANDANGAN KAPONGAN SITUB	68362
PURWATI	Ibu Rumah Tangga	KP. AENG CELLENG RT 03/04 PELEYAN KAPONGAN SITUBON	68362
MUHAMMAD HOLIL GHOZALI	Pelajar / Mahasiswa	DSN.GUMUK SEGAWE RT 01/18 PANCAKARYA AJUNG JEMBER	68175
KHOIRUN NASHIHIN	Pelajar / Mahasiswa	DSN. KARANG ANYAR RT 01/02 ROWOTAMTU RAMBIPUJI JEM	68152
IRFA	Ibu Rumah Tangga	KP.PELEYAN TIMUR RT 03/02 PELEYAN KAPONGAN SITUBON	68362
SAYADI	Dagang	KP. PELEYAN TIMUR RT 03/02 PELEYAN KAPONGAN SITUBO	68362
SADIYE	Petani	KP.PELEYAN AENG CELLENG RT 01/04 PELEYAN KAPONGAN	68362
SURACI	Dagang	KP. KRAJAN RT 01/01 KESAMBIRAMPAK KAPONGAN SITUBON	68362
NIMA	Petani	KP. AENG CELLENG RT 03/04 PELEYAN KAPONGAN SITUBON	68362
IMAM	Petani	KP. CURAHSURI ATAS RT 02/02 CURAHSURI JATIBANTENG	68357
SITI HAWA CQ HANIF MAULANA	Dagang	JL. MERAK LK. DAM RT 04/03 DAWUHAN SITUBONDO	68311
SETRIP PRAYOGI	Petani	KP. PENGABINAN TIMUR RT 05/01 SUMBEREJO BESUKI SIT	68356
MIARSUS	Petani	KP. KARANGANYAR RT 03/02 TAMANSARI SUMBERMALANG SI	68355
ENDAH WIWIEN PRODIASTUTIK	Wiraswasta	JL. RAYA BONDOWOSO 12 RT 09/04 KOTAKAN SITUBONDO	68313
SMKN 2 SITUBONDO QQ MOHAMMAD MUZAMMIL	Pegawai Negeri Sipil	JL. SUCIPTO NO. 163 TALKANDANG SITUBONDO	68323
MARIYAMA	Dagang	KRAJAN TIMUR RT 03/01 GUDANG ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
JAMALUDDIN	Pegawai Negeri Sipil	KP. KRAJAN RT 12/03 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBON	68355
DWI NAWANGSIH HASANAH	Wiraswasta	KP. TANJUNG SARI BARAT RT 01/02 TJ. KAMAL MANGARAN	68363
PERUSDA BANONGAN QQ LAILUL ILHAM	Petani	DESA WRINGINANOM ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
SAMSURI	Petani	DSN. SEMIRING RT 02/01 DEMUNG BESUKI SITUBONDO	68356
SALEH HIDAYAT	Swasta	KP. TAMAN RT 03/01 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
IMAM MUKHLIS	Petani	KP. KRAJAN RT 12/03 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBON	68355
SOGEL	Petani	KP. CURAHSURI ATAS RT 02/02 CURAHSURI JATIBANTENG	68357
AHMAD ABDUL ASIS	Wiraswasta	KP. GEDANGAN RT 02/04 WRINGINANOM ASEMBAGUS SITUBO	68373
MISNATI	Petani	KP.SLETRENG SELATAN RT 01/01 KALIANGET BANYUGLUGUR	68359
SUNADI	Petani	KP. TAMAN RT 02/02 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
HAIRIL ANWAR	Wiraswasta	JL.PEMUDA LK.KRAJAN RT 01/02 ARDIREJO PANJI SITUBO	68321
SUPANDI	Dagang	JL. JOKOTOLE RT 03/04 BESUKI SITUBONDO	68356

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

SUHANI	Wiraswasta	KP. SEKARPUTIH TENGAH RT 02/11 TREBUNGAN MANGARAN	68363
EKA SRI WAHYUNI	Dagang	JL. BASUKI RAHMAT RT 03/12 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
Dra. TRI CAHYA S., MM. (SKPD SEDEKAH)	Pegawai Negeri Sipil	JL.WR.SUPRATMAN GG.III/39A RT 01/05 PATOKAN SITUBO	68312
ABDUL HAKIM	Wiraswasta	JL. SEMERU RT 02/12 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
LASIFATUL ULFA	Pelajar / Mahasiswa	PESISIR SELATAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUB	68351
FATHOR ROSI BIN MO,ADAR	Petani	KP. KRAJAN RT 02/01 AGEL JANGKAR SITUBONDO	68372
ISNAINI BINTI AMYUTO	Ibu Rumah Tangga	KP. KRAJAN RT 02/01 AGEL JANGKAR SITUBONDO	68372
SANTI FATHOR ROHMA BINTI FATHOR ROSI	Pelajar / Mahasiswa	KP. KRAJAN RT 02/01 AGEL JANGKAR SITUBONDO	68372
ASTI	Ibu Rumah Tangga	KP. SAGARAN RT 01/01 BLIMBING BESUKI SITUBONDO	68356
EVIN DWI APRIANDINI	Swasta	KRAJAN I RT 12/- RAMBAN KULON CERMEE BONDOWOSO	68286
ABDUL HALIM	Wiraswasta	JL. KENANGA KOTIM RT 04/02 BESUKI SITUBONDO	68356
ARMUNISA	Petani	TLOGOSARI SELATAN RT 02/01 TLOGOSARI SUMBERMALANG	68355
MUSTAWAN	Wiraswasta	JL.SUCIPTO LK.PARSE RT 01/04 DAWUHAN SITUBONDO	68311
MIA RAHMATILLAH	Pelajar / Mahasiswa	PESISIR SELATAN Gg. I RT 01/01 PANARUKAN SITUBONDO	68351
INDRA ZEIN	Pelajar / Mahasiswa	MANGARAN RT 01/04 MANGARAN SITUBONDO	68363
ANISA	Ibu Rumah Tangga	DSN. KARANG LAYAR RT 03/08 KESAMBIRAMPAK KAPONGAN	68362
HAMIDIN	Dagang	DSN. KARANG LAYAR RT 03/08 KESAMBIRAMPAK KAPONGAN	68362
NUR HALIMA	Pelajar / Mahasiswa	DSN. KARANG LAYAR RT 03/08 KESAMBIRAMPAK KAPONGAN	68362
BUSANI	Petani	KP. KESAMBIRAMPAK RT 02/05 KESAMBIRAMPAK KAPONGAN	68362
TITIN KURNIA AGUSTIN	Pegawai Negeri Sipil	JL. SUCIPTO LK. PARSE RT 04/04 DAWUHAN SITUBONDO	68311
RISKIANA	Pelajar / Mahasiswa	JL. GUNUNG ARJUNO RT 01/12 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
PUJA NUR WAHIDA	Pelajar / Mahasiswa	JL. SEMERU RT 03/11 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
AHMAD KHAIRULLAH	Swasta	MIMBAAN RT 03/11 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
SULISTIYANI	Wiraswasta	MIMBAAN RT 03/11 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
SUWITO	Pegawai Negeri Sipil	MIMBAAN RT 03/11 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
SAMDIYONO	Petani	KP. CURAH GUNO RT 15/06 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUB	68359
DESI WULANDARI	Ibu Rumah Tangga	JL. SEMERU RT 03/11 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
RONY GUNAWAN	Pelajar / Mahasiswa	JL. SEMERU RT 03/11 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
YOGA PEBRI PRASTIO	Pelajar / Mahasiswa	KP.KR.KENEK RT 03/09 POKAAN KAPONGAN SITUBONDO	68362
FIDHDHAN FIDYANA ASRI	Pelajar / Mahasiswa	JL. DIPONEGORO RT 02/01 ARDIREJO PANJI SITUBONDO	68321
RENA FITRIA ROMADANI	Pelajar / Mahasiswa	JL. SEMERU RT 03/11 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
DENDI CHANDRA NUGRAHA PUTRA	Dagang	KP. DAM RT 02/01 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITUBONDO	68351
HADI SUPRAPTO (BENDAHARA DPPPA)	Pegawai Negeri Sipil	KP. BLIKERAN RT 01/01 WRINGINANOM PANARUKAN SITUBO	68351
WILDAH AL HANUN	Pelajar / Mahasiswa	BANJAR ANYAR AIR KUNING JEMBRANA BALI	82218
NISA ATUL LAWWAMAH	Pelajar / Mahasiswa	DSN.TANJUNG SARI RT 16/06 GLUNDENGAN WULUHAN JEMBE	68162
LASIM	Petani	KP. PATHEK BARAT RT 01/02 DUWET PANARUKAN SITUBOND	68351
SUMON	Petani	KP. SECANGAN RT 02/01 JATIBANTENG SITUBONDO	68357
SOLEHA	Ibu Rumah Tangga	KEMIRI SELATAN RT 02/01 SELOMUKTI MLANDINGAN SITUB	68353
SENTOT SUGIYONO	Pegawai Negeri Sipil	JL. SEKARPUTIH NO. 19 RT 03/05 KESAMBIRAMPAK KAPON	68362
YAYUS YANA NINGSIH	Petani	ALAS BAYUR RT 10/05 ALAS BAYUR MLANDINGAN SITUBOND	68353
ENDIT NOVIYANTO (CUCI MOBIL)	Swasta	DSN. TALKANDANG TIMUR RT 01/01 TALKANDANG SITUBOND	68315
RETHA PUTRI OKTAVIA WULANSARI	Wiraswasta	TJ.SARI BARAT RT 02/01 TJ. KAMAL MANGARAN SITUBOND	68363
MULYADI	Dagang	KP. KRAJAN RT 01/01 CURAHSURI JATIBANTENG SITUBOND	68357
ETTI	Petani	KP. CURAHGUNO RT 15/06 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBO	68359
IKA WIDIYANTO	Petani	KP. KRAJAN RT 02/02 CURAHSURI JATIBANTENG SITUBOND	68357
SUMBUWONO	Dagang	KP.BANUNGAN UTARA RT 03/06 WRINGINANOM ASEMBAGUS S	68373
ACH. ZAINAL YULIANTO	Dagang	KP. TENGAH RT 07/02 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBON	68355
SULASTRI	Dagang	TLOGOSARI TENGAH RT 09/02 TLOGOSARI SBRMALANG SITU	68355
SUPATMINAH	Pegawai Negeri Sipil	JL. PLAOSA VI NO.8 RT 01/04 PATOKAN SITUBONDO	68312
HINDUN	Ibu Rumah Tangga	KP. SEKOLAHAN RT 02/01 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBON	68356
JOKO SUTRISNO	Petani	KP. KARANGANYAR RT 02/02 TAMANSARI SUMBERMALANG SI	68355
M. NOER BA,AS	Swasta	JL.HASAN ASEGAF LK.PARSE RT 03/03 DAWUHAN SITUBOND	68311
MISNARI YANTO	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 03/01 SUMBERPINANG MLANDINGAN SITUBO	68353
SOFWAN HADI	Pegawai Negeri Sipil	PERUM AYUBAN JAYA E-60 RT 04/20 MIMBAAN PANJI SITU	68322
SUKARTO	Pegawai Negeri Sipil	KOTAKAN UTARA RT/RW 01/01 KOTAKAN SITUBONDO	68313
ABDUL WAHID	Wiraswasta	KP. KOM UTARA RT 05/01 WRINGIN ANOM PANARUKAN SITU	68351
HENI DWI INDRIAWATI	Petani	KP.GELUNG SELATAN RT 13/06 GELUNG PANARUKAN SITUBO	68351
MUSDALIFAH	Petani	KP. GEBANG UTARA RT 01/01 SEMAMBUNG JATIBANTENG SI	68357
HJ. NAFIDATUL KARIMA CQ MOH. IMAN	Ibu Rumah Tangga	KP. KRAJAN RT 01/02 WONOKOYO KAPONGAN SITUBONDO	68362
NURHAYATI	Ibu Rumah Tangga	KP. KRAJAN RT 01/01 KAPONGAN SITUBONDO	68362
SITI MUNIYAH	Ibu Rumah Tangga	KP. OLEAN SELATAN RT 02/01 OLEAN SITUBONDO	68316
ANDI NYANYAK WEDY	Swasta	KP. KOM RT 02/01 WRINGINANOM PANARUKAN SITUBONDO	68351
ASMINA	Dagang	KP. TUNJANG RT/RW 02/02 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBO	68356
ABDUR	Petani	KP. KRAJAN RT 03/01 SUMBERPINANG MLANDINGAN SITUBO	68353
MOCHAMMAD HAFID	Wiraswasta	KP TANAH ANYAR RT 01/02 KILENSARI PANARUKAN SITUBO	68351
JUMA,ASIR	Petani	KP. SECANGAN RT 02/02 JATIBANTENG SITUBONDO	68357
SAFARI	Wiraswasta	KP. SEMIRING BARAT RT 01/12 SEMIRING MANGARAN SITU	68363
SUGENG WAHYUDI	Petani	DSN. NYAMPLONG RT 02/01 SUMBERANYAR BANYUPUTIH SIT	68374
SUARJU	Petani	DSN. TAMAN REJO RT 01/10 CURAH TATAL ARJASA SITUBO	68371
SUBAKRI	Petani	KP. KEMIRI SELATAN RT 02/02 SELOMUKTI MLANDINGAN S	68353
GURUH PRIYO SUDARMO	Wiraswasta	PERUM PANJI PERMAI HH-16 RT 03/23 MIMBAAN PANJI SI	68322
FAISOL	Petani	KP. KRAJAN RT. 03/01 SUMBER PINANG MLANDINGAN SITU	68353
ROOSANA HAYATI	Pegawai Negeri Sipil	JL. ARGOPURO AYUBAN JAYA RT 04/20 MIMBAAN PANJI SI	68322
JUHATINI	Dagang	JL KRAKATAU RT 02/01 BESUKI BESUKI SITUBONDO	68356
EKO PRASETYO WAHYUDI	Wiraswasta	DUSUN PAREYAAN RT 02/01 SOPET JANGKAR SITUBONDO	68372
FATIMA	Ibu Rumah Tangga	KP. TUNJANG RT 02/02 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
MOCH. SUPRIYANTO	KARYAWAN SWASTA	KP. TAMAN RT 02/02 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
ALI ARIFIN	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 03/01 SUMBEREJO BESUKI SITUBONDO	68356
RUMYANA	Petani	KP. KRAJAN RT 05/02 SUMBERPINANG MLANDINGAN SITUBO	68353
TARJIS	Wiraswasta	KP. BALES RT 16/07 PLALANGAN SUMBERMALANG SITUBOND	68355
ELIM RULIA RIFANDI	Lain-Lain	DUSUN KRAJAN RT 01/03 BUDUAN SUBOH SITUBONDO	68354
ANGGA PARDIKAN	Wiraswasta	KP. BLIKERAN RT 01/01 WRINGINANOM PANARUKAN SITUBO	68351
RIZAL SULAIMAN	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT.02/02 WRINGINANOM ASEMBAGUS SITUBOND	68373
SUJIBNO	Pegawai Negeri Sipil	DSN. BARAT RT 02/09 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323
NORHOLIK	Wiraswasta	KP. ALAS PINANG RT 01/04 SB PINANG MLANDINGAN STB	68353
ANDRIANTO	Petani	DSN SELATAN LEDENG RT 02/09 SUMBERPINANG MLANDINGA	68353
ELA INGGRIYANA	KARYAWAN SWASTA	KP. LOCANCANG RT 03/01 PAOWAN PANARUKAN SITUBONDO	68351
ABDUR RAZAK	Dagang	KP. RANDU RT 01/02 JETIS BESUKI SITUBONDO	68356
FATHOR	Petani	KP. GEBANG UTARA RT 01/02 SEMAMBUNG JATIBANTENG S	68357
HOSNI	Ibu Rumah Tangga	KP. KARANGANYAR RT 02/01 TAMANSARI SUMBERMALANG SI	68355
MIARSIS	Petani	KP. SEMAMBUNG UTARA RT 03/03 SEMAMBUNG JATIBANTENG	68357
MOH. DAVID ANDRIANSYAH, A.MD. KEP	KARYAWAN SWASTA	KP. TIMUR RT 03/02 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

NUR AITA	Pelajar / Mahasiswa	TENGGIR BARAT RT 03/07 TENGGIR PANJI SITUBONDO	68361
NURUL KHOLIS	Pelajar / Mahasiswa	KP. KRAJAN RT 03/01 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
FAIQ AWAT	Wiraswasta	JL. RAYA MANGARAN RT 03/05 MANGARAN SITUBONDO	68363
ROMI ADI PRAYITNO	Wiraswasta	JL. ARGOPURO RT 02/01 BESUKI SITUBONDO	68356
SATIYA	Wiraswasta	KP. SEKOLAHANRT 03/01 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBON	68359
HANI	Dagang	KP. BATAAN RT 02/02 KALIMAS BESUKI SITUBONDO	68356
MOH. TOHA	Dagang	DUSUN KRAJAN RT 02/02 PATEGALAN JATIBANTENG SITUBO	68357
FAJAR SIDIK	Wiraswasta	KP. KRAJAN BARAT RT 01/02 SUMBERKOLAK PANARUKAN SI	68351
HERI KUSWANTO	Wiraswasta	KP. DAM BANTUNGAN RT 01/01 SUMBERKOLAK SITUBONDO	68351
INDAH SRI WAHYUNI	Swasta	DSN. BANONGAN SELATAN RT 02/05 WRINGIN ANOM ASEMBA	68373
JUNAIDI	Petani	KP. CURAHGUNO RT 12/05 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBO	68359
ASMUNI	Petani	KP. RECES RT 02/01 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
SUWARNA	Petani	KP. KRAJAN RT 01/02 CURAHSURI JATIBANTENG SITUBOND	68357
MUSRIP	Petani	KP. KEMIRI SELATAN RT 02/03 SELOMUKTI MLANDINGAN S	68353
RAHMAT NORYASIN	Lain-Lain	KP. MANGARAN RT 02/07 MANGARAN SITUBONDO	68363
NURHASAN	Petani	KP. GEBANG UTARA RT 02/03 SEMAMBUNG JATIBANTENG SI	68357
SELAMET RIYADI	Wiraswasta	JL. PLAOSA RT 02/02 PATOKAN SITUBONDO	68312
SAIFUL HAQ ZAINULLAH	Lain-Lain	JL. MERAK RT 01/04 PATOKAN SITUBONDO	68312
MISTUKI	Petani	KP. CURAHGUNO RT 15/06 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUBO	68359
BADRUR RAHMAN	Wiraswasta	TANJUNG GEGER RT 01/04 TANJUNG PECINAN MANGARAN SI	68363
EKSAN	Lain-Lain	KP. SELATAN LEDENG RT 01/02 SB PINANG MLANDINGAN S	68353
ABDURRAHMAN SALEH	Wiraswasta	TALKANDANG BARAT RT 02/03 TALKANDANG SITUBONDO	63821
SURYADI	Petani	KP. KEMIRI SELATAN RT 02/01 SELOMUKTI MLANDINGAN S	68353
SUGIONO	Wiraswasta	JL. ANGGREK GG I KRAJAN RT 02/03 PATOKAN SITUBONDO	68312
HJ. SURYATI	Ibu Rumah Tangga	KP. TANJUNG GEGER BARAT RT 01/04 TANJUNG PECINAN M	68363
ARTIK	Ibu Rumah Tangga	KP. RAMPAK RT 02/01 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBOND	68359
BUDIANTORO	KARYAWAN SWASTA	JL. MAWAR LK. MULYA UTAMA RT 02/02 PATOKAN SITUBON	68312
SRI YANI	Wiraswasta	JL. CEMPAKA LK. MULYA UTAMA RT 01/04 PATOKAN SITUB	68312
ASNAWI	Petani	KP. KEMIRI SELATAN RT 01/05 SELOMUKTI MLANDINGAN S	68353
BUSAIRI	Petani	KP. KLOMPANG RT 02/01 LANGKAP BESUKI SITUBONDO	68356
SAMSUL HADI	Petani	KP. GADDING RT 02/11 WONOKOYO KAPONGAN SITUBONDO	68362
JASULI	Petani	KP. CURAH GUNO RT 11/04 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUB	68359
SUWARNO	Wiraswasta	JL. DIPONEGORO GG VII/22 LK PAARAMAN SITUBONDO	68311
OKTAMUL MANSUR	Wiraswasta	JL. KENANGA NO. 28 KOTIM BESUKI SITUBONDO	68356
YATI	Ibu Rumah Tangga	KP. KRAJAN RT 01/02 KEDUNGLO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
JAKFAR SADIK	Wiraswasta	DSN TRIBINGAN RT 01/01 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITUB	68351
ANDY PURNOMO	Wiraswasta	KP. TANJUNG SARI TIMUR RT 02/03 TANJUNGKAMAL MANGA	68363
SALEHUDIN	Petani	KP. KRAJAN RT 01/01 TELEMPONG BANYUGLUGUR SITUBOND	68359
MUHAMMAD SALEH	Petani	KP. SECANGAN RT 02/02 JATIBANTENG SITUBONDO	68357
MUTHER	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 01/01 SELOBANTENG BANYUGLUGUR SITUBO	68359
ABDUL RAHMAN	Wiraswasta	JL. SUARI RT 02/05 BESUKI SITUBONDO	68356
KADARISMAN (BENDAHARA DP3A)	Pegawai Negeri Sipil	JL. SEROJA GG III RT 04/05 DAWUHAN SITUBONDO	68312
PAJRIONO	Pegawai Negeri Sipil	PANJI PERMAI BLOK FF 29 RT 02/24 MIMBAAN PANJI SIT	68322
SITI HASANAH	Ibu Rumah Tangga	DSN PESISIR RT 01/05 LANDANGAN KAPONGAN SITUBONDO	68362
SA'IMAN	Petani	TEGAL TENGAH RT 02/02 CURAHSURI JATIBANTENG SITUBO	68357
MUHAMMAD RIFA'I	Petani	KP. RECES RT 2/01 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
BUDIYANTO (KAS PASAR PANJI)	Pegawai Negeri Sipil	JL. BASUKI RAHMAT RT 02/08 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
SUKRI	Petani	KP. BANONGAN SELATAN RT 02/05 WRINGIN ANOM ASEMBAG	68373
KUSTONO	POLRI	DUSUN TIMUR RT 01/04 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
AGUS KOMARI	Pegawai Negeri Sipil	JL. BASUKI RAHMAT RT 02/07 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
SUDAR	Wiraswasta	KOTAKAN CANGKRENG RT 26/10 KOTAKAN SITUBONDO	68313
BAMBANG SUBIANTO	Wiraswasta	DSN. TENGAH RT 01/07 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323
ZAENUL	Petani	KP. TUNJANG RT 02/01 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
MUHAMMAD HASAN	Wiraswasta	DSN. MENURUN RT 17/04 LEPRAK KLABANG BONDOWOSO	68284
HAYYI	Petani	KP. ANDUNG RT 05/02 TAMAN SUMBERMALANG SITUBONDO	68355
HARTONO	Petani	KP. KARANGANYAR RT 03/03 TAMANSARI SUMBERMALANG SI	68355
ALIFIYAH RIZQI UMMU BASHIROH	Pelajar / Mahasiswa	JL. KHARISMA 9 RT 02/02 DAWUHAN SITUBONDO	68311
SUTI,AH	Ibu Rumah Tangga	KP. KRAJAN RT 01/01 TELEMPONG BANYUGLUGUR SITUBOND	68359
HANAFI	Petani	KP. KARANGMALANG RT 03/02 KALIANGET BANYUGLUGUR SI	68359
JUBRI	Petani	KP. SECANGAN RT 02/02 JATIBANTENG SITUBONDO	68357
YULI ASTUTIK	Dagang	JL. AHMAD YANI RT 05/04 DAWUHAN SITUBONDO	68311
SUMAWI	Petani	KP. CURAH GUNO RT 11/05 LUBAWANG BANYUGLUGUR SITUB	68359
FEBRIYANI	Ibu Rumah Tangga	JL. GUNUNG RAUNG RT 05/13 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
JOKO PITONO	Wiraswasta	JL.A.YANI GG.IX LK.PAARAMAN RT 05/04 DAWUHAN SITUB	68311
CHOLIK HASAN SANUSI	Wiraswasta	KP. LANGAI RT 01/02 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITUBOND	68351
NOERDIAH PUSPITASARI	Pelajar / Mahasiswa	PERUMNAS BANYUPUTIH RT 03/01 BANYUPUTIH SITUBONDO	68374
SITI SHOLIHA	Pelajar / Mahasiswa	DESA BALUNG RT 02/02 KENDIT SITUBONDO	68352
SITI NUR AISYAH	Pelajar / Mahasiswa	KLATAKAN RT 01/02 KLATAKAN KENDIT SITUBONDO	68352
AMSIYATUN	Wiraswasta	JL. CEMPAKA RT 02/01 PATOKAN SITUBONDO	68312
ERNANDA IBNU BASKORO	Wiraswasta	TREBUNGAN RT 02/01 MANGARAN SITUBONDO	68363
FITRIYANI CQ SYAMSUL MUHAIMIN	Wiraswasta	JL. SUCIPTO RT 05/04 DAWUHAN SITUBONDO	68311
FATMAWATI CQ ARIF MAULANA	Ibu Rumah Tangga	JL. SUCIPTO RT 05/04 DAWUHAN SITUBONDO	68311
MAIMUNAH CQ AHMAD RAFIKI	Ibu Rumah Tangga	JL. SEROJA GG.III RT 04/05 DAWUHAN SITUBONDO	68311
SUGENG CQ ANA NURAINA	Pelajar / Mahasiswa	JL. WIJAYAKUSUMA RT 01/06 DAWUHAN SITUBONDO	68311
SUGENG CQ ANI NURAINI	Pelajar / Mahasiswa	JL. WIJAYAKUSUMA RT 01/06 DAWUHAN SITUBONDO	68311
RATNA UTAMI CQ M. FAQIH ISMAIL	Ibu Rumah Tangga	JL. MADURA GG. VII PANCAROBA RT 03/05 MIMBAAN PANJ	68322
NUR YULIANA CQ M. KHOIRUL NIZAM	Ibu Rumah Tangga	JL. ARGOPURO RT 01/06 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
RINA SUNARNI CQ BIMA PRASETYO	Ibu Rumah Tangga	JL. MAWAR MULYA UTAMA RT 03/01 PATOKAN SITUBONDO	68312
NINING RUKMAWATI CQ FAHMAH ZAHIRAH	Ibu Rumah Tangga	JL. ARGOPURO RT 01/04 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
YUNI SULISTYAWATI CQ RADIB ABRAR AL-BASITH	Ibu Rumah Tangga	JL. ARGOPURO RT 01/04 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
ASRIYANI CQ FITRIYATUS SOLEHATI	Ibu Rumah Tangga	KP. KARANGREJO RT 03/03 ALASMALANG PANARUKAN SITUB	68351
YETI HERDIANA CQ KAYNAL ULYA	Ibu Rumah Tangga	KP. KRAJAN RT 01/01 KESAMBIRAMPAK KAPONGAN SITUBON	68362
SUHAENA CQ MALIK SULTAN BAWAZIER	Ibu Rumah Tangga	KP. TENGAH RT 03/07 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323
SUMIYATI CQ SITI NURJANNAH	Ibu Rumah Tangga	LUGUNDANG BARAT RT 04/08 TALKANDANG SITUBONDO	68315
INDRA M. CQ AFNI REFIKA GUSTIN	Wiraswasta	JL. SUCIPTO RT 03/02 DAWUHAN SITUBONDO	68311
ROSYIDAH CQ HASYIM	Ibu Rumah Tangga	CURAHJERU TENGAH RT 04/05 CURAHJERU PANJI SITUBOND	68323
NURJANNAH CQ ACHMAD ALI BAHIJ FAHRUDIN	Ibu Rumah Tangga	JL. DIPONEGORO GG. IV/05 RT 03/03 DAWUHAN SITUBOND	68311
SUSRIYATI CQ MUHAMMAD AMIN	Ibu Rumah Tangga	KP. COCONG RT 01/12 POKAAN KAPONGAN SITUBONDO	68362
PIPIN PAMINDARIYATI CQ ORDO OLGANIUS S.D.	Ibu Rumah Tangga	JL.PB.SUDIRMAN GG.II RT 02/01 PATOKAN SITUBONDO	68312
SUHARTOYO CQ RIZAL MAULANA R.	Wiraswasta	JL. MAWAR MULYA UTAMA RT 03/01 PATOKAN SITUBONDO	68312
SRIWAHYUNINGSIH CQ SYAFRIL YOGA PRANATA B.	Ibu Rumah Tangga	KP. BARAT RT 02/11 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323
RODY HARTONO CQ ALDA FAUDIA	Wiraswasta	KP. TIMUR RT 03/04 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

SRI HARJULI CQ RAFI NUR MUHAMMAD	Ibu Rumah Tangga	PANORAMA INDAH JJ-17 RT 04/05 SUMBERKOLAK PANARUKA	68351
INDRI MARDIANA CQ TALITA NEISHALUNA D.	Swasta	PANORAMA INDAH JJ-17 RT 04/05 SUMBERKOLAK PANARUKA	68351
SUPRIYANTI CQ FAHRIE RAHMAN	Ibu Rumah Tangga	MIMBAAN RT 03/04 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
PT. WIRATAMA ADYALOKA MANDIRI QQ NINING LESTAF	Wiraswasta	JL. BASUKI RAHMAT NO.163 E RT 04/10 MIMBAAN PANJI	68322
IMAM SYAFI,I	Wiraswasta	KP. BARAT RT 04/11 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323
SUKARTINI	Dagang	KP. KRAJAN RT 12/03 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBON	68355
YENI WINARTI	Pegawai Negeri Sipil	JL.KENANGA LK.KRAJAN RT 01/03 PATOKAN SITUBONDO	68312
NURLAILI HASANAH	Ibu Rumah Tangga	KP. TENGAH RT 03/03 ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
ARIFAH	Ibu Rumah Tangga	KP. TUNJANG RT 01/02 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
SYAIFUL RACHMAN	Wiraswasta	JL.MERAK GG.PATIMURA NO.36 RT 02/05 PATOKAN SITUBO	68312
YUDHISTIRA HARI SANDI	Wiraswasta	JL.ABDURRAHMAN OLEAN KRAJAN RT 03/04 OLEAN SITUBON	68316
WAHYUDI PRASETYO	Wiraswasta	PERUM VILLA BLOK F-05 RT 02/03 SUMBERKOLAK PANARUK	68351
EKO OKTO WIJOYO	Wiraswasta	JL.SUCIPTO LK.PARSE RT 04/04 DAWUHAN SITUBONDO	68311
ABD. KARIM LUKMAN H.	Wiraswasta	LAOK BINDUNG RT 01/04 LANDANGAN KAPONGAN SITUBONDO	68362
NOVI EVAYANTI	Swasta	KP. KRAJAN RT 03/02 BAYEMAN ARJASA SITUBONDO	68371
SAMSURI	Petani	KP. KRAJAN RT 01/01 ALASTENGAH SUMBERMALANG SITUBO	68355
ACHMAD MARSUWI	Wiraswasta	DSN. KRAJAN RT 03/01 PANJI KIDUL PANJI SITUBONDO	68361
PT. ASURANSI BANGUN ASKRIDA	Swasta	JL. T.TILUNG MENTENG XIV NO.04 PALANGKARAYA KALTEN	73112
FREDI SUSANTO	Dagang	KP. SECANGAN RT 02/05 TAMBAKUKIR KENDIT SITUBONDO	68352
WAHYU WIDODO	Pegawai Negeri Sipil	JL. IRIAN JAYA RT 02/01 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
Ir. IMAM HIDAYAT	Swasta	JL. GUNUNG DIENG KP.PAREYAAN RT 02/02 SUMBERKOLAK	68351
SISYADI SANJAYA	Pegawai Negeri Sipil	KP. TANJUNG ARCA TIMUR RT 02/08 LANDANGAN KAPONGAN	68362
PURWADI	Petani	KP. GEBANG UTARA RT 01/02 SEMAMBUNG JATIBANTENG SI	68357
DENDI NOVY KURNIA	Wiraswasta	KP. DAM RT 02/01 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITUBONDO	68351
SUHERMAJI	Pegawai Negeri Sipil	JL.A.YANI LK. KRAJAN RT 04/06 DAWUHAN SITUBONDO	68311
ARIF INDRA NOVIANTO	Wiraswasta	KP. BERINGIN RT 03/01 JANGKAR SITUBONDO	68372
ENDAH WATINI	Swasta	JL.SUCIPTO Gg.MAWAR MELATI RT 02/01 TALKANDANG SIT	68315
HEPPI EDI DORES	Wiraswasta	DUSUN TIMUR RT 01/05 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
ADY PURWANTO	Swasta	WRINGIN ANOM RT 01/08 WR.ANOM ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
TAUFIK HIDAYAT	Dagang	KP. CANGKRENG RT 01/03 SELETRENG KAPONGAN SITUBOND	68362
CHOIRUL ANAM	Petani	KP. TIMUR RT 02/05 TRIGONCO ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
ABD. RASID	Wiraswasta	DS. KRAJAN RT 01/03 LANGKAP BESUKI SITUBONDO	68356
MOH. SYAIFUL ANWARI	Swasta	JL. MERAK LK. PLAOSA RT 02/03 PATOKAN SITUBONDO	68312
BASRAWI YUDI NUGROHO	Swasta	PANULARAN RT 03/07 PANULARAN LAWEYAN SURAKARTA	57149
PRIYONO	Wiraswasta	DSN. PENGABISAN RT 01/03 PANJI KIDUL PANJI SITUBON	68361
SUNJOTO	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 03/01 LAMONGAN ARJASA SITUBONDO	68371
RITA WALI	Ibu Rumah Tangga	KP. RAMPET RT 01/08 GEBANGAN KAPONGAN SITUBONDO	68362
MISRA	Petani	KP. KRAJAN RT 01/02 WRINGINANOM JATIBANTENG SITUBO	68357
YULIYANTO	Wiraswasta	KP. TAMPORAH RT 02/01 KALIANGET BANYUGLUGUR SITUBO	68359
KARYAWAN BPRS QQ DANDY GIRINDRA W.	Swasta	JL.A.YANI GG.KEJAKSAAN RT 09/03 NANGKAAN BONDOWOSO	68215
ARIF RIBUT CAHYONO	Swasta	KP. LOCANCANG RT 02/02 PAOWAN PANARUKAN SITUBONDO	68351
HALIMATUS SA,DIYAH	Ibu Rumah Tangga	KP. MERANGGI RT 02/04 MLANDINGAN KULON MLNADINGAN	68353
MIFTAHUL JANNAH	Lain-Lain	KP. GUNUNG SARI RT 09/04 BUNGATAN SITUBONDO	68358
TUTUK SUHAMSIAH	Pegawai Negeri Sipil	GRIYA BESUKI MULYA B-17 KOTIM RT 01/06 BESUKI SITU	68356
DWI WANTO HIDAYAT	Pegawai Negeri Sipil	JL. ARGOPURO RT 02/04 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
SURYADI FAILANI	Dagang	KP. KRAJAN UTARA RT 01/02 BALUNG KENDIT SITUBONDO	68352
RAHMAN TAUFIQ	Lain-Lain	TOKELAN RT 03/03 TOKELAN PANJI SITUBONDO	68361
ALIFAH MUTIA RAHMAH, S.PD.	Swasta	KP. MERANGGI RT 02/04 MLANDINGAN KULON MLANDINGAN	68353
MUHAMMAD SAIFAN SHIDQI	Pelajar / Mahasiswa	KP. MERANGGI RT 02/04 MLANDINGAN KULON MLANDINGAN	68353
AKHMAD QUDSI	Pelajar / Mahasiswa	KP. KRAJAN RT 03/03 MLANDINGAN KULON MLANDINGAN SI	68353
MASITAWATI (BEND DLH)	Swasta	JL. ANGGREK GG. II/A RT 03/03 PATOKAN SITUBONDO	68312
NURHADI MUSLIM	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 01/03 JANGKAR SITUBONDO	68372
BENI RAHMAT	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 02/03 JANGKAR SITUBONDO	68372
MISYATI	Ibu Rumah Tangga	DSN. KRAJAN RT 18/03 GRUJUGAN LOR JAMBESARI BONDOW	68261
SAIDEH	Ibu Rumah Tangga	DSN. KRAJAN RT 09/03 GRUJUGAN LOR JAMBESARI BONDOW	68261
TORIYA	Ibu Rumah Tangga	DSN. KRAJAN RT 18/03 GRUJUGAN LOR JAMBESARI BONDOW	68261
HOLILAH	Ibu Rumah Tangga	DSN. KRAJAN RT 09/03 GRUJUGAN LOR JAMBESARI BONDOW	68261
TAMAM	Pelajar / Mahasiswa	DSN. KRAJAN RT 09/03 GRUJUGAN LOR JAMBESARI BONDOW	68216
TORIWAN	Petani	DSN. KRAJAN RT 06/03 PLAMPANG PAITON PROBOLINGGO	67291
NORYA	Petani	DSN. KRAJAN RT 06/03 PLAMPANG PAITON PROBOLINGGO	67291
SUKAISIH	Ibu Rumah Tangga	DSN. KRAJAN RT 06/03 PLAMPANG PAITON PROBOLINGGO	67291
CHOLID RIDWAN	Wiraswasta	BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
AHMAD SAHID	Wiraswasta	KP. PASAR NANGKA RT 03/03 JANGKAR SITUBONDO	68372
SALIMIN	Petani	DSN. KABUARAN RT 32/09 KOTAANYAR PROBOLINGGO	67293
RITA ARISKA	Ibu Rumah Tangga	DSN. KABUARAN RT 32/09 KOTAANYAR PROBOLINGGO	67293
HASANAH	Petani	DSN. KABUARAN RT 32/09 KOTAANYAR PROBOLINGGO	67293
NITO	Petani	DSN. KABUARAN RT 32/09 KOTAANYAR PROBOLINGGO	67293
SULIHA	Ibu Rumah Tangga	DSN. KABUARAN RT 32/09 KOTAANYAR PROBOLINGGO	67293
ALI RIDHA	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 02/03 JANGKAR SITUBONDO	68372
NUR FAISE	Ibu Rumah Tangga	KP. KRAJAN RT 02/03 JANGKAR SITUBONDO	68372
RUDI HARTONO	Wiraswasta	DSN. KRAJAN RT 18/03 GRUJUGAN LOR JAMBESARI BONDOW	68261
ACHMAD TAUFIQ	Dagang	JL. MANGARAN TENGGIR TIMUR RT 01/06 TENGGIR PANJI	68361
IMAM SUNARDI	Petani	KP. TLOGOSARI KRAJAN RT 11/03 TLOGOSARI SUMBERMALA	68355
YULIATIN	Petani	KP. KRAJAN RT 11/03 TLOGOSARI SUMBERMALANG SITUBON	68355
NOVI LESTARI	Wiraswasta	KP. KRAJAN RT 02/02 BANYUGLUGUR SITUBONDO	68359
SUHARIYADI	Wiraswasta	KP. PENGABISAN RT 02/03 PANJI KIDUL PANJI SITUBOND	68361
WAWAN YUDIANTO	Wiraswasta	DSN. BLORO BARAT RT 01/01 BLORO BESUKI SITUBONDO	68356
ROFIT	Petani	KP. WATUKETU RT 03/02 DEMUNG BESUKI SITUBONDO	68356
WELLY ANDARI	Ibu Rumah Tangga	DSN. GRUNDO RT 05/12 PRAJEKAN KIDUL PRAJEKAN BONDO	68285
SAMSUL ARIFIN	Petani	KP. BLORO BARAT RT 02/01 BLORO BESUKI SITUBONDO	68356
ANWAR ROLY	Swasta	KP. SAMAUDIN RT 02/02 JANGKAR SITUBONDO	68372
ARIEF ABRORI	Swasta	KP. CURAHLACI RT 02/02 BANYUPUTIH SITUBONDO	68374
M. BASUKI	Dagang	KP. SLETRENG SELATAN RT 02/01 KALIANGET BANYUGLUGU	68359
AGUSTIN FATAYATI	Ibu Rumah Tangga	KP. PAREYAAN RT 02/04 SUMBERKOLAK PANARUKAN SITUBO	68351
RESTU ARIZAL PRASETYO	Wiraswasta	JL. SEROJA GG. III/23 RT 04/05 DAWUHAN SITUBONDO	68311
KUSNADI FATHOL	Wiraswasta	KP. KARANGSARI RT 03/02 KILENSARI PANARUKAN SITUBO	68351
NARIYANTO	Petani	KP. PELABUHAN RT 03/05 AGEL JANGKAR SITUBONDO	68372
LUCKMAN ASHARY	Swasta	PERUM DEMANG MULIA B/9 LK.KRAJAN RT 01/06 KEBONSAR	68122
LISA PRATIWI	Ibu Rumah Tangga	KP. BATAAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
JUNAIDI	Wiraswasta	KP. PESISIR SELATAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN S	68351
MANI	Ibu Rumah Tangga	DSN. PESISIR TIMUR RT 02/02 KLATAKAN KENDIT SITUBO	68352
HAPIYA	Petani	KP. BATAAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

LISTIA ARISKA	Ibu Rumah Tangga	KP. BATAAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
SURAENA	Dagang	KP. BATAAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
ARTIANI	Ibu Rumah Tangga	KP. BATAAN RT 02/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
SULASTRI	Petani	KP. BATAAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
ARIK BUDI SANTOSO	Wiraswasta	KP. CURAHJERU TIMUR RT 03/02 CURAHJERU PANJI SITUB	68323
ZARA HIJRI PRAYOGI	Swasta	PANJI PERMAI B-3 RT 01/21 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
FITRIYANI	Ibu Rumah Tangga	KP. BATAAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
FARIDA	Dagang	KP. BATAAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
MUJIONO	Wiraswasta	DS. UTARA RT 02/05 MOJOSARI ASEMBAGUS SITUBONDO	68373
TAHIR EVENDY	Wiraswasta	GAYAM KRAJAN RT 09/08 GAYAM BOTOLINGGO BONDOWOSO	68285
FITRIA MAHARANI PRADANA	Dagang	PANJI PERMAI BLOK NN-14 RT 01/24 MIMBAAN PANJI SIT	68322
IKA SURYANITA	Ibu Rumah Tangga	PANJI PERMAI BLOK NN-14 RT 01/24 MIMBAAN PANJI SIT	68322
SYAHRI	Wiraswasta	KP. BUNGUR RT 04/02 TELEMPONG BANYUGLUGUR SITUBOND	68359
MARSIANA	Ibu Rumah Tangga	KOTAKAN UTARA RT 08/03 KOTAKAN SITUBONDO	68313
SUTIMA	Swasta	KP. BATAAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
NURUL ASMARI	Wiraswasta	JL. RAYA SITUBONDO RT 01/04 BESUKI SITUBONDO	68356
SUTRIANI	Wiraswasta	JL.PB.SUDIRMAN LK.KARANG ASEM RT 02/01 PATOKAN SIT	68312
RIRIN SETIAWATI	Ibu Rumah Tangga	KP. GELUNG KRAJAN RT 12/05 GELUNG PANARUKAN SITUBO	68351
JUNAEDI	Wiraswasta	GAYAM RT 02/07 GAYAM BOTOLINGGO BONDOWOSO	68285
SITI SYAMSIYAH	Ibu Rumah Tangga	DSN. KRAJAN RT 02/02 WRINGINANOM ASEMBAGUS SITUBON	68373
SAMSUL ARIFIN	Wiraswasta	JL. MERAK RT 01/05 PATOKAN SITUBONDO	68312
HERLIN ENDROWATI	Wiraswasta	GPM BLOK A-16 RT 02/12 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323
ACH. SYAMSIHADI	Swasta	JL. BASUKI RAHMAT RT 03/08 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
DANI ISKANDAR	Wiraswasta	KP. SAMAUDIN RT 02/02 JANGKAR SITUBONDO	68372
FEKI FERDIANSYAH	Swasta	KP. BATAAN RT 01/01 KILENSARI PANARUKAN SITUBONDO	68351
PRASETYOGA PANGESTU	Swasta	DSN. TIMUR RT 02/03 CURAHJERU PANJI SITUBONDO	68323
IDI PRAYITNO	Wiraswasta	JL. KENANGA LK. KRAJAN RT 01/03 PATOKAN SITUBONDO	68312
AISYAH	Dagang	KP. KRAJAN RT 01/02 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
SUKIYEM	Dagang	JL.MADURA GG.PANCAROBA RT 02/05 MIMBAAN PANJI SITU	68322
HAMDI	Swasta	KP. SOKPARSE RT 01/08 WRINGIN ANOM ASEMBAGUS SITUB	68373
MELISA DWI AMELIA	Ibu Rumah Tangga	JL. MADURA RT 01/05 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
DANA SEDEKAH KORPRI KAB. SITUBONDO	Pegawai Negeri Sipil	PEMDA KABUPATEN SITUBONDO	68312
DEWI TRI SUSANTI	Wiraswasta	JL. MADURA RT 02/05 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
SUPANDI	Dagang	KP. KRAJAN RT 02/01 JANGKAR SITUBONDO	68372
ARI KENDRA APRIADY	Dagang	JL. JAWA I/23 RT 01/02 MIMBAAN PANJI SITUBONDO	68322
HANIS YUFI HARTONO	Wiraswasta	KP. ASTA BERIS RT 01/03 GEBANGAN KAPONGAN SITUBOND	68362
TATIK SUMARNI	Ibu Rumah Tangga	KP KRAJAN RT 001/001 WIDOROPAYUNG BESUKI	68356
JUMA,INA (PRIBADI)	Petani	KP KARANG TAMAN RT 01/03 TREBUNGAN MLANDINGAN	68358
SUTIA	Dagang	KP TUNJANG RT 001/002 WIDOROPAYUNG BESUKI	68356
SUINDAH (MOTOR)	Dagang	JL. ARGOPURO RT 003/001 BESUKI	68356
MARHATAM	Lain-Lain	KP TUNJANG RT 001/001 WIDOROPAYUNG BESUKI	68356
SYAMSIAH	Ibu Rumah Tangga	KP SEKOLAHAN RT 001/001 WIDOROPAYUNG	68356
SULASTRI	Ibu Rumah Tangga	KP KRAJAN RT 02/01 WIDOROPAYUNG BESUKI SITUBONDO	68356
ZAINUL HASAN	Petani	KP MOJOLANGUN RT 003/003 DAWUAN SUBOH	68354
FATMAWATI	Ibu Rumah Tangga	KP KRAJAN RT 001/001 WIDOROPAYUNG BESUKI	68356
NURIYATUL ISTIANAH S.	Pelajar / Mahasiswa	KP LESANAN KIDUL RT 002/002 PESISIR BESUKI	68356
SUWAIRIYAH	Dagang	KP. LESANAN KIDUL RT 002/002 PESISIR BESUKI	68356
SOFIATUN	Ibu Rumah Tangga	JL. ADI PODAI RT 002/002 PESISIR BESUKI	68356
SURATI	Petani	BLORO TAMAN RT 015/005 BLORO BESUKI	68356
HOTBATUL HASANAH	Pelajar / Mahasiswa	KLOWANGAN RT 002/001MLANDINGAN WETAN BUNGATAN	68358
FITRIYAH	Swasta	KP KRAJAN RT 002/002 TAMANSARI SUMBERMALANG	68355
SAMSUL BAHRI	Swasta	KP KRAJAN RT 002/002 TAMANSARI SUMBERMALANG	68355
YATIK RATNASARI	Petani	DUSUN KRAJAN RT 002/002 TAMANSARI SUMBERMLG	68355
JUWITA HANDAYANI	Ibu Rumah Tangga	KP KRAJAN RT 002/002 TAMANSARI SUMBERMALANG	68355
ASIS HENDRIYANTO	Pegawai Negeri Sipil	KP KRAJAN RT 02/02 TAMANSARI SUMBERMALANG SITUBOND	68355
NURHADI	Swasta	KP LANAS RT 001/004 TAMANSARI SUMBERMALANG	68355
SYAIFUL HAQ	Pelajar / Mahasiswa	DUSUN BALANGAN RT 003/002 SOGAAN PAKUNIRAN	
SULAIMAN YUSUF	Pelajar / Mahasiswa	SOGAAN RT 02/01 PAKUNIRAN PROBOLINGGO	
MISNAJI	Dagang	DUSUN BALANGAN RT 003/002 SOGAAN PAKUNIRAN	
UMAR FARUQ	Wiraswasta	DUSUN BALANGAN RT 04/02 SOGAAN PAKUNIRAN	
SUBAERI	Pegawai Negeri Sipil	DUSUN BALANGAN RT 03/02 SOGAAN PAKUNIRAN	
ROISATUS SHOLIHAH	Pelajar / Mahasiswa	DUSUN BALANGAN RT 03/02 SOGAAN PAKUNIRAN	
ATIK KUSTININGSIH	Swasta	DUSUN BALANGAN RT 03/02 SOGAAN PAKUNIRAN	
SITI AMINA SUHRA	Ibu Rumah Tangga	DUSUN BALANGAN RT 03/02 SOGAAN PAKUNIRAN	
HEMI CHOLILA	Swasta	DUSUN BALANGAN RT 04/02 SOGAAN PAKUNIRAN	
JUMAATI	Ibu Rumah Tangga	DUSUN BALANGAN RT 03/02 SOGAAN PAKUNIRAN	
MARHAMAH	Ibu Rumah Tangga	DUSUN BALANGAN RT 03/02 SOGAAN PAKUNIRAN	
MUMAIZAH	Pelajar / Mahasiswa	DS ARJASA SELATAN RT 12/05 ARJASA	68371
KOMARIYAH	Ibu Rumah Tangga	KP COCONG RT 01/11 POKAAN KAPONGAN	68362
NUR SA,ADA	Pelajar / Mahasiswa	KP COCONG RT 01/11 POKAAN KAPONGAN	68362
MAISYARAH	Ibu Rumah Tangga	KP COCONG RT 01/11 POKAAN KAPONGAN	68362
MOH. HASAN	Wiraswasta	KP COCONG RT 01/11 POKAAN KAPONGAN	68362
ROHMULYATI	Swasta	KP COCONG RT 01/12 POKAAN KAPONGAN	68362
SUWARSO	Pegawai Negeri Sipil	TANJUNG BANON RT 02/13 TJ KAMAL MANGARAN	68363
SITI KHOTIJA	Pelajar / Mahasiswa	KP COCONG RT 01/11 POKAAN KAPONGAN	68362
UMAMAH	Wiraswasta	KP COCONG RT 01/11 POKAAN KAPONGAN	68362
ANA MELIA SELVIA	Pelajar / Mahasiswa	KP KRAJAN RT 002/002 TAMANSARI SBRMALANG	68355
HERMAN SARRONI	Dagang	KP LESANAN KIDUL RT 02/02 PESISIR BESUKI	68356
ALI FERDIAN	Lain-Lain	BLORO TAMAN RT 15/05 BLORO BESUKI	68356
ROSYIDI EFFENDI	Wiraswasta	DUSUN PASAR RT 002/001 PATUNJUNGAN, PAITON	
IMAM SUPRIADI	KARYAWAN SWASTA	DUSUN KEJAWAN RT 20/07 SUBEREJO, PAITON	
SLAMET RIYADI	Wiraswasta	DS BAGO KIDUL RT 12/03 BAGO, BESUK	
MUDAKKIR	Wiraswasta	DS KRAJAN RT 03/01 ALAS SUMUR LOR, BESUK	
ANIS SULALAH TRIANINGSIH	Pelajar / Mahasiswa	DSN SEMALANG RT 01/06 AMBAT, TLANAKAN	
ARIYANTO	Lain-Lain	JL. SUNAN KALIJOGO RT 04/05 KRAKSAAN	
AGUS SUPRIYONO	KARYAWAN SWASTA	DS. KRAJAN RT 24/07 SUMBERANYAR PITON	
HUSNAN RUDIYANTO	KARYAWAN SWASTA	JL. RAYA 179 DUSUN PASAR PAITON	
SUPRIYADI	KARYAWAN SWASTA	DS KRAJAN RT 05/03 PLAMPANG PAITON	
RIDZKY DWI SUANTORO	KARYAWAN SWASTA	JL. MT HARYONO RT 08/04 SEMAMPIR KRAKSAAN	
IMAM BUHARI	Lain-Lain	KP KRAJAN RT 02/01 LANGKAP BESUKI	68356
HAYATUN	Ibu Rumah Tangga	KP KRAJAN RT 02/01 LANGKAP BESUKI	68356
BENY ARDIANTO	Pelajar / Mahasiswa	KP KRAJAN RT 02/01 LANGKAP BESUKI	68356

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

EKO WAHYUDI	Lain-Lain	KP KRAJAN RT 01/01 LANGKAP BESUKI	68356
SUHARTONO	Wiraswasta	KP KRAJAN RT 02/01 LANGKAP BESUKI	68356
ABDUL HARIS	Pelajar / Mahasiswa	KP LANGKAP RT 01/01 LANGKAP BESUKI	68356
ANDIYANTO	Wiraswasta	KP KRAJAN RT 01/01 LANGKAP BESUKI	68356
SITI FATIMAH	Ibu Rumah Tangga	KP KRAJAN RT 01/01 LANGKAP BESUKI	68356
RASUK EFENDI	Petani	KP KRAJAN RT 01/01 LANGKAP BESUKI	68356
JUNAIDAH	Wiraswasta	DSN. SEMIRING RT 02/03 DEMUNG BESUKI	68356
ASIATI	Dagang	DSN KRAJAN RT 02/02 SUMBER BULU TEGALSIWALAN	
ERMA SURYANI	Swasta	DSN KRAJAN RT 04/02 SUMBER BULU TEGALSIWALAN	
INSUS MINI	Ibu Rumah Tangga	DUSUN KRAJAN RT 01/01 SUMBER BULU TEGALSIWALAN	
FEGIANDI	Lain-Lain	DSN KRAJAN RT 02/02 SUMBER BULU TEGALSIWALAN	
SARIP ADI SUTIKNO	Petani	DSN KRAJAN RT 02/02 SUMBERBULU TEGALSIWALAN	
AMNA SUHERMAN	Ibu Rumah Tangga	DSN KRAJAN RT 01/01 SUMBER BULU TEGALSIWALAN	
ZAKARIYAH	Pelajar / Mahasiswa	KP GUDANG RT 01/02 SUMBERANYAR JATIBANTENG	68357
CHAIRUN NISAK	Pelajar / Mahasiswa	DS PATUKANGAN RT 08/03 RANDUTATAH, PAITON	
NOVIATUR ROHMAN	Pelajar / Mahasiswa	DSN TANJUNG KIDUL KARANGANYAR PAITON	
SITI MARYAM	Ibu Rumah Tangga	DSN PASAREAN RT 12/04 RANDUPUTIH DRINGU	
SAMSU	Petani	DSN TANJUNG KIDUL RT 22/11 PAITON	
ISMAIL	Lain-Lain	DSN PASAREAN RT 12/04 RANDUPUTIH DRINGU	
SENEYE	Ibu Rumah Tangga	DSN PASAREAN RT 12/04 RANDUPUTIH DRINGU	
ABDUL ADHIM	Lain-Lain	DSN PASAREAN RT 12/04 RANDUPUTIH DRINGU	
SUPAMI	Ibu Rumah Tangga	DSN PASAREAN RT 12/04 RANDUPUTIH DRINGU	
TOYANI	KARYAWAN SWASTA	DSN PASAREAN RT 12/04 RANDUPUTIH DRINGU	
AMINA B. SUMO	Ibu Rumah Tangga	DSN TANJUNG KIDUL RT 22/10 KARANGANYAR	
MISDI MUSRIP	Lain-Lain	DSN PARSEAN RT 12/04 RANDUPUTIH DRINGU	
MOH. IQBAL MAULANA	Pelajar / Mahasiswa	JL PB SUDIRMAN RT 01/03 KRAJAN, KLATAKAN	
ANWARI	Petani	KP PLAMPANG RT 07/03 ALASTENGAH SBRMLG	68355
SUINDAH (FIRLY)	Dagang	JL. ARGOPURO RT 03/01 BESUKI	68356
SITI HATIJAH	Dagang	KP SAGARAN RT 003/002 BLIMBING BESUKI	68356
SUHANDIK	Pegawai Negeri Sipil	KP SEMIRING RT 02/01 DEMUNG BESUKI	68356
ISTIKOMAH	Pegawai Negeri Sipil	KP TAMPORA RT 02/01	68359
ARLINA (PRIBADI)	Ibu Rumah Tangga	JL JAWA PECINAN RT 03/03 BESUKI SITUBONDO	68356
PATMARIANI	Lain-Lain	JL GUNUNG IJEN RT 03/05 BESUKI	68356
MUHAMMAD KHOLIK MAWARDI	Pelajar / Mahasiswa	KP KARANG TENGAH RT 01/02 JETIS BESUKI	68356
SUMAHWI	Petani	DS TEGAL BARAT WRINGINANOM JATIBANTENG	68357
MUCHLIS	Wiraswasta	KP BITING RT 02/02 JETIS BESUKI	68356
NUR FADILAH	Ibu Rumah Tangga	KP KRAJAN RT 03/02 WIDOROPAYUNG BESUKI	68356
ERRUS (PRIBADI)	Wiraswasta	KP KRAJAN RT 02/01 WDRPYG BESUKI SITUBONDO	68356
JUBAIDAH	Pegawai Negeri Sipil	GRIYA BESUKI MULYA D 08 RT 03/06 BESUKI	68356
GHAZI HASSAN	Dagang	KP SEKOLAHAN RT 02/01 WDRPYG BESUKI	68356
SULAIHA	Ibu Rumah Tangga	KP KRAJAN RT 02/01 WIDOROPAYUNG BESUKI	68356
YASINTA RAHMAN	Ibu Rumah Tangga	KP RANDU RT 01/01 JETIS BESUKI	68356
HUSNUL HOTIMAH (PRIBADI)	Ibu Rumah Tangga	KP SEKOLAHAN RT 02/01 WDRPAYUNG BESUKI	68356
SUMADI / P. IBNU HAJAR	Petani	KP. BANONGAN UTARA 03 / 06 WR. ANOM ASEMBAGUS	68373
SAHROWI	Dagang	KP. BANONGAN SELATAN 01/05 WR ANOM ASEMBAGUS	68373
SAINAP CQ LEVI	Dagang	KP. KRAJAN TIMUR 03/01 GUDANG ASEMBAGUS	68373
FARIZATUL NADILA	Pelajar / Mahasiswa	JANGKAR RT 01 RW 01 JANGKAR SITUBONDO	68372
YUNI EKA RISKIYANTI	Pelajar / Mahasiswa	ARJASA	68371
SUJONO	Wiraswasta	KP. KRAJAN TIMUR RT 01 RW 02 GUDANG ASEMBAGUS	68373
INNAFIYAH	Ibu Rumah Tangga	KP. SOKPARSE 01/08 WRINGIN ANOM ASEMBAGUS	68373
FINDARTIK LARAS HATI	Ibu Rumah Tangga	KP. TIMUR RT 02 RW 05 TRIGONCO ASEMBAGUS	68373
SULIS SIYOWATI	Wiraswasta	GUNUNGAN RT 01 RW 014 NGULING PROBOLINGGO	
AHMAD	Wiraswasta	KP. TENGAH TRIGONCO 02/02 TRIGONCO ASEMBAGUS	68373
SUSIYANI cq NUR	Dagang	KP. KRAJAN TIMUR RT 03 RW 01 GUDANG ASEMBAGUS	68373
MOCH. NINDARYANTO (PENGAJIAN RW)	Lain-Lain	KP. BANONGAN SELATAN 02/05 WR. ANOM ASEMBAGUS	68373
MAHATIR MUHAMMAD	Swasta	KP. TIMUR RT 03 RW 04 TRIGONCO ASEMBAGUS	68373
MASHURI	Wiraswasta	KP. SEMEK TIMUR RT 01 RW 01 SELOMUKTI MLANDINGAN	68353
INDASAH	Ibu Rumah Tangga	KP. SEMEK TIMUR RT 01 RW 01 SELOMUKTI MLANDINGAN	68353
ANDRE	Wiraswasta	KP. TENGAH RT 02 RW 02 TRIGONCO ASEMBAGUS	68373
ZAHRA	Lain-Lain	KP. TENGAH RT 02 RW 02 TRIGONCO ASEMBAGUS	68373
DIANA MARIANA	Pelajar / Mahasiswa	KP. TENGAH RT 02 RW 02 TRIGONCO ASEMBAGUS	68373
MISNATI CQ FEBI	Dagang	KP. KRAJAN TIMUR RT 03 RW 01 GUDANG ASEMBAGUS	68373
ASTUTIK cq SUBAIDAH	Wiraswasta	KP. BANONGAN SELATAN RT 03 RW 05 WR.ANOM ASEMBAGUS	68373
SUBAIDAH	Ibu Rumah Tangga	BANONGAN SELATAN RT 02 RW 05 WR. ANOM ASEMBAGUS	68373
ASTUTIK cq TATIK	Wiraswasta	KP. BANONGAN SELATAN RT 03 RW 05 WR ANOM ASEMBAGUS	68373
ATMAWIYA cq ISMI	Ibu Rumah Tangga	KP. TIMUR RT 02 RW 01 ASEMBAGUS	68373
SHANDY FEBRYANSYAH	Wiraswasta	KP. BANONGAN SELATAN RT 02 RW 05 WR ANOM ASEMBAGUS	68373
ALI YASIN	Lain-Lain	KP. KRAJAN TIMUR RT 03 RW 01 GUDANG ASEMBAGUS	68373
MAYA PUSPITA SARI	Lain-Lain	DSN. TIMUR RT 03 RW 03 CURAH KALAK JANGKAR	68372
SATRA	Petani	KP. GEDANGAN RT 001 RW 004 WRINGIN ANOM ASEMBAGUS	68373
BUYATI	Petani	KP. TIMUR SAWAH RT 02 RW 03 WRINGIN ANOM ASEMBAGUS	68373
HUSNUL KHOTIMAH	Dagang	DSN. TIMUR SAWAH RT 02 RW 03 WRINGIN ANOM ASEMBAGU	68373
SAELA	Ibu Rumah Tangga	KP. GEDDANGAN RT 02 RW 04 WRINGIN ANOM ASEMBAGUS	68373
SENNI	Dagang	KP. GEDDANGAN RT 02 RW 04 WRINGIN ANOM ASEMBAGUS	68373
SAWIYANTO	Petani	KP. TIMUR SAWAH RT 01 RW 03 WRINGIN ANOM ASEMBAGUS	68373
MISNAYA	Ibu Rumah Tangga	DUSUN KAYU RAJE RT. 002 RW. 006 KUMBANGSARI JANGKA	68372
KUSNADI	Dagang	KP. KAYU RAJE RT. 002 RW. 006 KUMBANG SARI JANGKAR	68372
ISWAHYUDI	Lain-Lain	JANGKAR RT. 02 RW.02 JANGKAR SITUBONDO	68372
SAINAP CQ TOLAK INA	Dagang	KP. KRAJAN TIMUR RT. 03 RW. 01 GUDANG ASEMBAGUS	68373
RINDI KASIH FIRMANA	Pelajar / Mahasiswa	KP KRAJAN RT 002 RW 001 JANGKAR	68372

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Direktur BPR Syari'ah Situbondo bapak Basrawi Yudi Nugroho, S.E.,MM

Segenap marketing BPR Syari'ah Situbondo

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Observasi lapangan bersama marketing BPR Syari'ah Situbondo

Bapak Eko Gusanto daerah pertokoan jl.mimbaan

(Observasi bersama marketing BPR Syari'ah Situbondo di pasar panji)

(Observasi bersama marketing BPR Syari'ah Situbondo dipasar Mimbaan)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Observasi bersama marketing PT. Bpr Syariah Situbondo dipasar singgol patokan

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BIODATA PENULIS

Nama : Hafid Ansori
Ttl : Bondowoso, 31 januari 1995
Alamat : Desa Ramban Wetan RT/03

RW/01 - Kecamatan Cermee

Kabupaten Bondowoso.

Prodi : Perbankan Syariah

Jurusan : Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Pengalaman Organisasi :

1. Pengurus pusat AMIC (asosiation model Islamic community) periode 2013-2015.
2. Pengurus IMAGE (Ikatan Mahadiswa Genggong) Cabang Jember periode 2013-2014.
3. Pengurus HMPS PS (bidang keilmuan periode 2014 - 2015)
4. Pengurus PMII Rayon FEBI IAIN Jember (bidang keilmuan Periode 2015 – 2016)
5. Ketua Rayon PMII FEBI IAIN Jember (Periode 2016 – 2017)
6. Pengurus PAC GP.ANSOR kecamatan cerme (periode 2017-2018)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id