

**PERAN *PERSONAL SELLING* BANK SYARIAH DALAM MEMBANGUN  
LOYALITAS SEGMENT *FLOATING MASS***

**( Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta )**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu  
pada Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

**Rachmad Riyanto**

**NPM : 20150730005**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi  
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 14 Mei 2019

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

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

Nama : **Rachmad Riyanto**  
NPM : **20150730005**  
Judul : **Peran *Personal Selling* Bank Syariah Dalam Membangun Loyalitas Segmen *Floating Mass* (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Pembimbing



Syarif As'ad, S.E.I., M.S.I.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Rachmad Riyanto**

NPM : **20150730005**

Judul : **Peran *Personal Selling* Bank Syariah Dalam Membangun Loyalitas Segmen *Floating Mass* (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis menjadi acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 14 Mei 2019

Yang membuat pernyataan



**Rachmad Riyanto**

## MOTTO

مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ بِهِ عِلْمًا، سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

*“Barangsiapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, maka akan Allah mudahkan baginya jalan menuju surga”*

**(H.R. Muslim)**

*“Jadilah pembelajar seumur hidup, semakin banyak belajar, semakin banyak yang anda dapatkan dan semakin anda percaya diri”*

**(Brian Tracy)**

*“Anda tidak perlu hebat untuk memulai, tetapi anda harus memulai untuk menjadi hebat”*

**(Joe Sabah)**

## **PERSEMBAHAN**

*Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya selama ini hingga selesainya penyusunan skripsi. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan hingga selesainya skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena-nya, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, MA., selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.SI., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat berharga.
6. Segenap pimpinan dan karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

7. Papa dan Mama tercinta, Ridwan dan Budi Lestyarini dengan segala kasih dan doa, pengajaran, dukungan serta semua yang tak dapat dituturkan sedari hari pertama hadirku di dunia. Kakak dan Adikku tercinta, Afriyanty Wardani, Rizky Fithriyani dan Rafif Aulia Rizky yang telah dengan ikhlas mendukung, mendoakan serta mengirimkan rindu. Kakek dan Nenek terkasih, Suwarno, Pienem, Zarliana Dahlia yang telah mendidik serta mengirimkan doa kepada ananda. Keluarga serta sanak family yang telah mendukung serta mendoakan.
8. Sahabat, saudara perantauan dan teman-teman seperjuangan, Eja, Habli, Fasha, Riqki, Abang Faisal, Abang Hafizh, Erna, Trisno, Robi, Zai, Wiwi, Ica, Waty, teman-teman KKN MH 08 pejuang Bangunrejo, teman-teman Eksya-A 2015, serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih selalu memberikan semangat, doa serta dukungannya selama ini.

Semoga kebaikan dari semua pihak yang ikut serta membantu dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT. Penyusunan skripsi ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan dalam penyusunannya, oleh sebab itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi kami dan bagi para penelitian-penelitian selanjutnya.

Penulis,

**Rachmad Riyanto**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis .....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Pustaka.....	9
B. Landasan Teori .....	18



1. Pemasaran.....	18
2. Promosi.....	30
3. <i>Personal Selling</i> .....	34
4. Bank Syariah .....	51
5. Analisis SWOT.....	55
6. Loyalitas .....	56
7. Segmen <i>Floating Mass</i> .....	62
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
A. Jenis Penelitian .....	63
B. Lokasi dan Subjek Penelitian.....	63
C. Jenis dan Sumber Data.....	64
D. Teknik Pengumpulan Data .....	64
E. Teknik Keabsahan Data.....	65
F. Teknik Analisis Data .....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia (BMI) .....	69
1. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.....	69
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia .....	71
3. Struktur Organisasi Kantor Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.....	72
4. Produk-produk Bank Muamalat Indonesia.....	73
B. Hasil Wawancara, Penyebaran Kuesioner dan Pembahasan .....	76
1. <i>Personal Selling</i> BMI Kantor Cabang Yogyakarta .....	76
2. <i>SWOT Personal Selling</i> BMI Kantor Cabang Yogyakarta.....	87

3. Tingkat Loyalitas Nasabah BMI Kantor Cabang Yogyakarta yang memiliki 2 Jenis Akun (Segmen <i>Floating Mass</i> ), yakni Akun pada Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	92
C. Pembahasan .....	102
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>106</b>
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran .....	107
C. Keterbatasan Penelitian .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	93
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	94
<b>Tabel 4.4</b> Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah .....	95
<b>Tabel 4.5</b> Lama Menjadi Nasabah Bank Konvensional .....	95
<b>Tabel 4.6</b> Pernyataan Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas-1.....	96
<b>Tabel 4.7</b> Pernyataan Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas-2.....	97
<b>Tabel 4.8</b> Pernyataan Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas-3.....	99
<b>Tabel 4.9</b> Pernyataan Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas-4.....	101

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b> Skema Triangulasi Sumber.....	66
<b>Gambar 3.2</b> Skema Penelitian .....	68
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Kantor Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. ....	72
<b>Diagram 4.2</b> Pernyataan Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas-1 .....	97
<b>Diagram 4.3</b> Pernyataan Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas-2 .....	98
<b>Diagram 4.4</b> Pernyataan Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas-3 .....	100
<b>Diagram 4.5</b> Pernyataan Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas-4 .....	102

## TRANSLITERASI

Penulisan Pedoman Transliterasi arab latin Skripsi ini Sesuai dengan SKB Menteri Agama RI, Menteri Pendidikan dan Menteri Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987 Tertanggal 22 Januari 1988

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	-
ت	Tā'	T	-
ث	Śā'	Ś	S (dengan titik diatas)
ج	Jīm	J	-
ح	Hā'	ḥ	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	Kh	-
د	Dāl	D	-
ذ	Żāl	ż	z (dengan titik diatas)
ر	Rā'	R	-
ز	Zā'	Z	-
س	Sīn	S	-
ش	Syīn	Sy	-
ص	Şād	.s	s (dengan titik dibawah)
ض	Dād	.d	d (dengan titik dibawah)
ط	Tā'	.t	t (dengan titik dibawah)
ظ	Zā'	.z	z (dengan titik dibawah)
ع	'Ayn	‘	Koma terbalik keatas

غ	Gāin	G	-
ف	Fā'	F	-
ق	Qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-
م	Mīm	M	-
ن	Nūn	N	-
و	Wāwu	W	-
ه	Hā'	H	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Yā'	Y	-

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعدّ دة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدّ دة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. Ta' Marbūtah diakhir kata

1. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dihindaki lafal aslinya).

2. Bila *ta' marbutah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zākat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

### Vokal pendek

_____	<i>Fathah</i>	A
_____	<i>Kasrah</i>	I
_____	<i>.dammah</i>	U

### Vokal Panjang

1.	<i>Fathah + Alif</i> جاهلية	Ditulis Ditulis	Ā <i>jāhiliyyah</i>
2.	<i>Fathah + ya' mati</i> تنسي	Ditulis Ditulis	Ī Tansā
3.	<i>Kasrah+ Ya' mati</i> كريم	Ditulis Ditulis	Ū Karim
4.	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	Ditulis Ditulis	Ū Furūd

### Vokal Rangkap

1.	<i>Faḥḥah + ya' mati</i> بينكم	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>bainakum</i>
2.	<i>Fathah + wawu mati</i> قول	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaul</i>

**D. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof**

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**E. Kata Sandang Alif +Lam**

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *L* (el)-nya

السماء	Ditulis	<i>as-samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>