

**PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN
LINKAJA SYARIAH**

SKRIPSI



Oleh :

Anisa Rahmah

NIM.2000032154

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Pada
Program Studi perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

YOGYAKARTA

2024

**IMPLEMENTING A MARKETING STRATEGY
TO INCREASE THE LOYALTY
OF LINKAJA SYARIAH CONSUMERS**

THESIS



By:

Anisa Rahmah

Student ID No.: 2000032154

Submitted to meet the requirements of earning a bachelor's degree
in Sharia banking

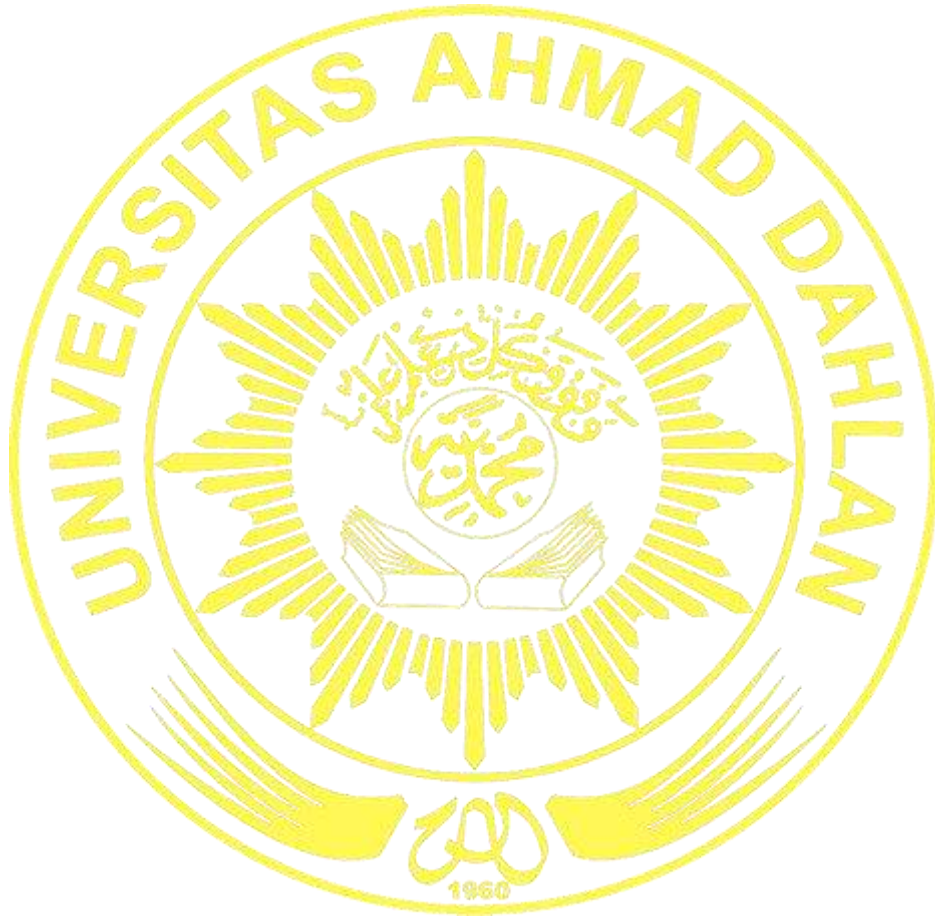
FACULTY OF ISLAMIC STUDIES

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

NOTA DINAS

Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.S.I.
Pembimbing Skripsi
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*

Lamp : 3 Eks

Kepada
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Anisa Rahmah
NIM : 2000032154
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen LinkAja Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *Munaqasyah*.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 04 Maret 2024

Pembimbing



Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM. 19860319 201610 111 0889835

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Rahmah
NIM : 2000032154
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 04 Maret 2024



Anisa Rahmah
NIM.2000032154

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : J. Kolektor Ringroad Selatan Taman Banguntapan bantol Telp. (0274) 565515 ext. 4619-4208
Kampus 6 : J. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wataa, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775224 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/206/D.3/III/2024

Tugas akhir dengan Judul : Penerapan Strategi Pemasaran Dalam
Meningkatkan Loyalitas Konsumen
LinkAja Syariah

Nama : Anisa Rahmah

NIM : 2000032154

Telah diujikan pada tanggal : 20/03/2024

Nilai Ujian : A/80

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 23 Maret 2024

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 199007202016011111133468

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN SKRIPSI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Penerapan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas
Konsumen LinkAja Syariah

Nama : Anisa Rahmah
NIM : 2000032154
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munawar*
Ketua : Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.S.I. (.....)
NIPM 19860319 201610 111 0889835

Penguji I : Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I. (.....)
NIPM 19870704 202104 111 1136209

Penguji II : Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I. (.....)
NIPM 19750412 201610 111 1133101

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 20 Maret 2024

Waktu : 08.00-09.30 WIB

Nilai :
Hasil : Lulus tanpa perbaikan/Lulus dengan perbaikan/Tidak lulus

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Rahmah
NIM : 2000032154
Fakultas : Agama Islam
Judul Tugas Akhir : Penerapan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen LinkAja Syariah


Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi yang lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 04 Maret 2024




Anisa Rahmah
NIM. 2000032154

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Rahmah
NIM : 2000032154
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : anisa2000032154@webmail.usd.ac.id
Judul Tugas Akhir : Penerapan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen LinkAja Syariah

Dengan ini saya menyertakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:


Saya (mengizinkan/~~tidak mengizinkan~~) karya saya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 04 Maret 2024


Anisa Rahmah
NIM. 2000032154

Mengetahui
Pembimbing


Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM. 19860319 201610 111 0889835

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS Al-Insyirah : 5)

لِيُخْرِجَكُم مِّنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ

“Agar Dia mengeluarkan kamu dari kegelapan kepada cahaya (yang terang)”

(QS Al-Ahzab : 43)

“Perubahan besar akan terjadi karena diri sendiri”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bangku perkuliahan ini. Hasil karya yang jauh dari kata sempurna ini saya persembahkan untuk:

Orang Tua dan Keluarga

Sebagai bentuk bakti dan rasa syukur yang tiada hentinya saya ucapkan terima kasih kepada orang tua saya, Bapak (Sarman) dan Mamak (Khotijah), kakak saya Novi Ulfa, Adik- adik saya Apreza Qsasi dan ZulFadli Fayyat, serta Nenek (Seniyah) yang senantiasa memberikan dukungan yang tiada henti kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi kebanggaan dan kebahagiaan bagi orang tua dan keluarga.

Teman-Teman Terbaik

Sebagai rasa syukur, tak lupa saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada teman saya sedari awal memasuki bangku perkuliahan hingga saat ini yang selalu memberikan support kepada saya yaitu Naufal, Elisa, Kiki, Indah, Ajeng, Farhan,

Galang dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Terima kasih sudah selalu memberikan dukungan serta doa untuk saya, semoga kebaikan kalian selama ini, maaf jika sering merepotkan kalian, semoga kita dapat bertemu lagi dilain waktu dengan tercapainya Impian kita masing masing Aamiin.

Untuk Diri Sendiri

Terimakasih kepada diri sendiri sudah bertahan dan berjuang sejauh ini.
Terimakasih karena sudah mau bekerja sama dalam menyelesaikan penelitian ini dengan penuh semangat dan membuang semua rasa malas. I am very proud of me and i want to thank me for everything I've been through.

Dosen Pembimbing Skripsi

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya berikan kepada Bapak Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.SI.yang sudah berkenan menjadi Dosen Pembimbing Skripsi dan senantiasa membantu saya dan memberikan arahan dari awal membuat skripsi hingga saya bisa menyelesaikan sampai akhir.

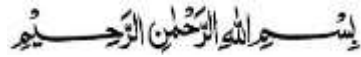
Dosen Pembimbing Akademik

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Pribawa E Pantas S.E.Sy., M.E.K. yang sudah bersedia menjadi Dosen Pembimbing Akademik dan senantiasa memberikan arahan dari awal hingga akhir.

Jajaran Dosen di Lingkungan Perbankan Syariah

Terima kasih banyak atas ilmu yang sudah diberikan kepada saya, pengalaman dan didikan yang luar biasa yang tidak saya dapatkan di tempat lain. Almamater Universitas Ahmad Dahlan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Şalawat dan salam selalu tercurah kepada *uswah hasanah*, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi' at, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah Islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd.I. (AR) selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.SI. selaku ketua program studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.SI. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mendukung dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Pribawa E Pantas S.E.Sy., M.E.K. selaku dosen pembimbing akademi yang telah membimbing, mendukung, dan mengarahkan penulis dari awal semester.

6. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.
7. Keluarga besar tercinta terkhusus kedua orangtua Bapak Sarman dan Ibu Khotijah, Kakak tercinta Novi Ulfa, Dua Adik tercinta Apreza Qsasi dan Zulfadli Fayyat, Nenek tercinta Seniyah yang senantiasa memberikan segenap dukungan dan dorongan selama perkuliahan dari awal hingga akhir sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
8. Naufal Juniyan yang telah memberikan nasihat dan dukungan untuk penulis mampu menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh teman-teman jurusan Perbankan Syariah yang telah membantu penulis selama proses penyelesaian skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

“Jazā kumullahu Khairan Kasiran”

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	i
NOTA DINAS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
UJIAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xvii
ABSTRAK.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Teori	13
1. Strategi Pemasaran Syariah.....	13
2. Loyalitas Konsumen.....	23
3. LinkAja Syariah	28
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Populasi	42
C. Sumber Data.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Teknik Analisis Data.....	43
F. Teknik Uji Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum LinkAja Syariah	45
B. Penerapan Strategi Pemasaran LinkAja Syariah.....	50

1. Implementasi Strategi Pemasaran di LinkAja Syariah.....	50
2. Analisis Implementasi Strategi Pemasaran LinkAja Syariah 9P Philip Kotler.....	59
a. Implementasi LinkAja Syariah dalam meningkatkan loyalitas konsumen	64
b. Implementasi konsumen dalam menggunakan layanan LinkAja Syariah.....	65
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Perbedaan antara LinkAja dan LinkAja Syariah	28
Tabel 2 : Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3 : Nama Konsumen Yang Diwawancarai	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Rincian Penilaian dari Pengguna Aplikasi Link Aja di Google Play Store	20
Gambar 3 : Skema Linkaja Syariah	31
Gambar 4 : Kerangka Berpikir	40
Gambar 5 : Triangulasi Pengumpulan Data	44
Gambar 6 : Cara mengubah akun menjadi LinkAja Syariah	46

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	W
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

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

3. Ta' marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karōmah al-auliyā'</i>
زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāh al-fiṭri</i>

4. Vokal Pendek

َ	<i>Faṭḥah</i>	ditulis	<i>α</i>
فعل		ditulis	<i>fa'ala</i>
ِ	<i>kasrah</i>	ditulis	<i>i</i>
ذكر	<i>ḍammah</i>	ditulis	<i>ḍukira</i>
ُ		ditulis	<i>u</i>
يذهب		ditulis	<i>yazhabu</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	<i>ā</i>
		ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati تنسى	ditulis	<i>ā</i>
		ditulis	<i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	<i>i</i>
		ditulis	<i>karīm</i>
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis	<i>ū</i>
		ditulis	<i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
	قول	ditulis	<i>Qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syam</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

ABSTRAK

Kehidupan digital semakin canggih di seluruh dunia. Salah satunya di industri keuangan, yang juga dikenal sebagai "ekonomi digital". Istilah "ekonomi digital" mengacu pada jenis aplikasi teknologi di mana operasi ekonomi, seperti perdagangan produk dan layanan serta aktivitas produksi, terhubung melalui internet. Saat ini pembayaran bisa dilakukan secara online dengan mudah dan cepat, banyak perusahaan-perusahaan membuat E-Wallet dengan berbasis syariah bahkan E-Wallet konvensional pun ikut mengembangkan layanannya dengan menambahkan fitur berbasis syariah. Salah satunya adalah LinkAja Syariah merupakan aplikasi layanan uang elektronik yang berbasis syariah pertama di Indonesia dengan menyediakan layanan zakat, donasi, jasa transportasi, ride healing, pembayaran tagihan, minimarket, dan belanja online.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi pemasaran syariah dalam meningkatkan loyalitas konsumen LinkAja Syariah dan mengetahui strategi pemasaran yang mempengaruhi peningkatan loyalitas konsumen LinkAja Syariah. Melalui jenis penelitian kualitatif dengan data primer berupa wawancara dengan 10 narasumber dan data sekunder berupa observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam meningkatkan loyalitas konsumen LinkAja Syariah menggunakan strategi marketing Mix 4p (product, price, promosi, place), dan dari segi promosi lebih unggul dibandingkan dengan yang lain dapat dilihat dari hasil wawancara.

Kata kunci: Strategi pemasaran, Ekonomi Digital, Marketing Mix, Loyalitas Konsumen, LinkAja Syariah

ABSTRACT

Digital life worldwide is becoming increasingly sophisticated in the financial industry, also known as the digital economy. Digital economy refers to a technological application in which economic operations, such as trade in products and services and production activities, are connected via the Internet. Currently payments can be made online easily and quickly, and many companies create Sharia-based e-wallets. Also, conventional e-wallets are developing their services by adding Sharia-based features, one of which is LinkAja Syariah, which is the first Sharia-based electronic money service application in Indonesia, by facilitating zakat services, donations, transportation services, ride healing, bill payments, minimarkets, and online shopping.

This research aims to find out how Sharia marketing strategies are implemented in increasing the loyalty of LinkAja Syariah consumers and to find out marketing strategies that influence the increase of the loyalty of LinkAja Syariah consumers. This qualitative research uses primary data in the form of interviews with ten sources and secondary data in the form of observation and documentation. The research results show that the marketing strategy used to increase the loyalty of LinkAja Syariah consumers is the Mix 4p (product, price, promotion, place), where promotion is superior to others, as seen from the interview results.

Keywords: marketing strategy, digital economy, marketing mix, consumer loyalty, LinkAja Syariah