

ANALISIS LOYALITAS NASABAH DALAM MENABUNG DI BRI SYARIAH KCP PATI

Laurensia Nindy Pravika
(1320210294)

ABSTRAK

Laurensia Nindy Pravika (NIM : 1320210294). Analisis Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati. Skripsi, Kudus: Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus, 2017. Dalam penelitian ini yang menjadi pokok permasalahan yaitu apa indikator loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati dan bagaimana strategi membangun loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati.

Tujuan penelitian ini adalah: Pertama, untuk menganalisis dan mengetahui indikator loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati. Kedua, untuk menganalisis dan mengetahui strategi membangun loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif sehingga memberikan gambaran adanya situasi dan kondisi yang terjadi pada BRI Syariah KCP Pati yang berkaitan dengan loyalitas nasabah dalam menabung. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Kemudian, uji keabsahan data dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, member check dan triangulasi. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data yang selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif analitis kemudian diolah serta dianalisis dengan pola pikir induktif dan disimpulkan.

Penelitian ini menghasilkan bahwa indikator loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati tergolong sangat baik, dapat dilihat dari nasabah sering menabung, merekomendasikan kepada orang lain untuk menabung di BRI Syariah KCP Pati, dan tidak ada keinginan untuk pindah menjadi nasabah bank lain. Selain itu, pihak bank juga mempunyai strategi membangun loyalitas nasabah dalam menabung diantaranya adalah pertama, berinteraksi dengan pelanggan dengan cara melayani kebutuhan nasabah dan menangani keluhan nasabah dengan baik,. Kedua, mengembangkan program loyalitas dengan cara mengadakan promosi. Ketiga, mempersonalisasikan pemasaran dengan cara menjalin hubungan personal dengan nasabah.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Menabung