

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung: Studi Kasus pada BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim” ini ditulis oleh Siti Nur Afifah, NIM. 17401163187, pembimbing Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya peningkatan persaingan antar bank dalam memperoleh nasabah. Selain itu, adanya tantangan dalam bank untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas nasabah, sehingga bank memerlukan strategi bisnis yang cukup baik dan mumpuni. Oleh karena itu, BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim menerapkan beberapa upaya dalam mempertahankan loyalitas nasabah, salah satunya adalah melalui pemberian pelayanan yang baik oleh *customer service*. Hal ini bertujuan untuk membuat nasabah merasa puas, sehingga nasabah menjadi loyal kepada bank.

Fokus masalah pada penelitian ini adalah (1) Bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim, (2) Bagaimana loyalitas nasabah penabung di BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peranan *customer service* yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian berupa studi kasus. Metode ini merupakan jenis penelitian dengan kejadian yang dialami oleh peneliti maupun objek penelitian dengan menggunakan kalimat deskripsi sesuai dengan metode ilmiah. Penelitian ini menggunakan data primer dengan pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa (1) *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim memiliki peran yang penting dalam menjaga loyalitas nasabah, melalui pemberian pelayanan yang telah memenuhi indikator *tangible, reliability, assurance, responsiveness*, dan *empathy*. (2) loyalitas nasabah penabung pada BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim cukup tinggi, yang pertama dapat dilihat melalui nasabah yang menunjukkan indikasi nasabah loyal seperti menggunakan produk secara berulang yaitu pada tabungan dan deposito, kemudian yang kedua adalah merekomendasikan produk kepada orang lain.

Kata kunci: *Peranan, Customer Service, Loyalitas Nasabah.*

ABSTRACT

Thesis with the title "Customer Service Contribution in improving Savings Customer Loyalty: Case Study at BRI Syariah Jombang Wachid Hasyim Branch Office" was written by Siti Nur Afifah, NIM. 17401163187, supervisor Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

This research is motivated by the high competition between banks in earning profits. In addition, there are challenges within the bank to create and maintain satisfaction and loyalty, making banks need a business strategy that is quite good and capable. Therefore, BRI Syariah Jombang Branch Office Wachid Hasyim requested some assistance in maintaining customer loyalty, one of which was through the provision of good services by customer service. This is intended to produce satisfied ones, so that they become loyal to the bank.

The focus of the problem in this study are (1) How is the role of customer service in increasing the loyalty of savers in BRI Syariah Jombang Wachid Hasyim Branch Office, (2) How is saver investment loyalty in BRI Syariah Jombang Wachid Hasyim Branch Office. The purpose of this study is to analyze the role of customer service that can increase the loyalty of savers at the BRI Syariah Branch Office in Jombang Wachid Hasyim.

This study uses qualitative research with case study type of study. This method is a type of research with events conducted by researchers as well as research objects using description sentences in accordance with scientific methods. This study uses primary data by collecting data using methods of observation, interviews, and documentation.

From the results of this study it was found that (1) customer service at BRI Syariah Jombang Wachid Hasyim Branch Office has an important role in supporting customer loyalty, through service delivery that has fulfilled tangible, reliability, guarantee, responsiveness, and empathy indicators. (2) loyalty of savings customer at BRI Syariah Jombang Wachid Hasyim Branch Office can be said to be quite high, first can be seen through customers who show indication of loyal customers such as using products repeatedly, it's on savings and deposits, then the second is recommend product to others.

Keywords: *Contribution, Customer Service, Visitor Loyalty.*