

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah KK Kediri Tulungagung”, yang di tulis oleh Amin Rita Setyaningsih, Fakultas Ekomomi Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, NIM 12401173116, dengan pembimbing Refki Rusyadi, M.Pd.I.

Loyalitas nasabah merupakan salah satu impian bagi setiap perusahaan, dengan berbagai strategi yang ada selalu diterapkan untuk semata-mata mempertahankan loyalitas dari nasabah, bahkan saat ini banyak sekali perusahaan di bidang perbankan berdiri. Untuk itu perbankan harus bisa meningkatkan loyalitas nasabah dengan berbagai macam strategi yang ada, agar nasabah tidak pindah ke perbankan lain. Salah satu yang harus dilakukan adalah dengan menerapkan strategi pemasaran yang efektif serta memberikan kualitas produk dan layanan yang maksimal yang tujuannya untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah. Dengan dilaksanakan nya hal tersebut secara maksimal maka nantinya dapat memberikan efek positif bagi perbankan. Atas dasar ini peneliti ingin meneliti tentang bagaimana strategi pemasaran, kualitas produk, dan kualitas layanan BRI Syariah KK Kediri Tulungagung dalam mempertahankan loyalitas nasabah ? Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran, kualitas produk, dan kualitas layanan BRI Syariah KK Kediri Tulungagung dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan sekunder. Metode dari pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi serta mempelajari berbagai dokumen yang terkait dengan topik yang diteliti. Teknis analisis data menggunakan data display berupa *flowchart*. Pendekatan dalam menganalisis data kualitatif ini dengan menggunakan *thematic analysis* dengan cara *coding* data.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah mempunyai hubungan erat atau mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah hal tersebut dinyatakan dari beberapa pernyataan nasabah bahwa mereka puas atas produk dan layanan yang didapatkan di BRI Syariah dengan adanya rasa kepuasan yang dirasakan nasabah mengakibatkan nasabah loyal akan BRI Syariah dan mereka dapat merekomendasikan ke orang lain.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Thesis with the title "Marketing Strategy, Product Quality, and Service Quality in Maintaining Customer Loyalty at BRI Syariah KK Kediri Tulungagung", which was written by Amin Rita Setyaningsih, Faculty of Islamic Business Economics, Department of Islamic Banking, NIM 12401173116, with supervisor Refki Rusyadi , M.Pd.I.

Customer loyalty is one of the dreams for every company, with various strategies that are always implemented to solely maintain the loyalty of customers, even today there are many companies in the banking sector. For this reason, banks must be able to increase customer loyalty with a variety of existing strategies, so that customers not move to other banks. One thing that must be done is to implement an effective marketing strategy and to provide maximum quality of products and services with the aim of providing satisfaction to customers. By maximizing this implementation, it will have a positive effect on banking. On this basis, the researcher wants to analyze the marketing strategy, product quality, and service quality of BRI Syariah KK Kediri Tulungagung in maintaining customer loyalty? While the purpose of this study is to determine how the marketing strategy, product quality, and service quality of BRI Syariah KK Kediri Tulungagung in maintaining customer loyalty.

This research is a qualitative research with a descriptive approach. The data sources obtained are primary and secondary data. Methods of data collection using interviews, observation and documentation as well as studying various documents related to the topic under study. The data analysis technique uses a display data in the form of a flowchart. The approach to analyzing qualitative data uses thematic analysis by coding the data.

The results of this study state that the Marketing Strategy, Product Quality, and Service Quality in Maintaining Customer Loyalty has a close relationship or has an influence on customer loyalty, this is stated by several customer statements that they are satisfied with the products and services obtained at BRI Syariah with the existence of The sense of satisfaction felt by customers results in customers being loyal to BRI Syariah and they can recommend it to others.

Keywords: *Marketing Strategy, Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty*