

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Analisis Strategi Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah)” ini ditulis oleh Harum Handayani, NIM. 12401173118, pembimbing bpk. Nur Aziz Muslim, M.H.I.

Strategi kualitas pelayanan menjadi prioritas utama, strategi utama pada penelitian ini untuk menciptakan nasabah yang loyal. Kualitas pelayanan juga berkenaan dengan kemampuan suatu lembaga keuangan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Seperti halnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan semakin baiknya kualitas yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kenyamanan dan loyalitas nasabahnya.

Rumusan masalah pada penelitian ini antara lain : (1) Bagaimana cara peningkatan strategi kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) untuk menjaga loyalitas nasabah ? (2) Bagaimana preferensi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) Sehingga terciptanya nasabah yang loyal ? (3) Bagaimana hubungan strategi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah)

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Proses pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu analisis data sebelum, saat di lapangan hingga selesai peneliti yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil dari penelitian yang diperoleh menunjukan bahwa : 1) cara peningkatan strategi kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) untuk menjaga loyalitas nasabah yaitu dengan penawaran produk, bersikap sesuai standar operasional prosedur yang ada di BSI, dan lima dimensi yang berkaitan kualitas pelayanan Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. 2) Preferensi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) Sehingga terciptanya nasabah yang loyal, pelayanan yang ada di sana sudah sesuai SOP dan pelayanannya sangat baik. 3) Hubungan strategi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah)

Kata kunci : *Strategi, Kualitas layanan, Loyalitas*

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "Analysis of Service Quality Strategies in Efforts to Increase Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah)" was written by Harum Handayani, NIM. 12401173118, supervisor Mr. Nur Aziz Muslim, M.H.I.*

*Service quality strategy is a top priority, the main strategy in this research is to create loyal customers. Service quality is also related to the ability of a financial institution to provide services that have been promised reliably and accurately. As well as the quality of service provided by Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah) to increase customer satisfaction and loyalty. With the better quality provided, it will affect the level of comfort and customer loyalty.*

*The formulation of the problem in this study include: (1) How to improve the service quality strategy of Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah) to maintain customer loyalty? (2) What is the customer satisfaction preference for Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah) so as to create loyal customers? (3) How is the relationship between service quality strategy and customer loyalty at Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah)*

*This study uses a qualitative approach with the type of case study research. The process of collecting data using the method of observation, in-depth interviews and documentation. The data analysis technique in this study used triangulation techniques, namely data analysis before, while in the field until the researcher finished, namely data collection, data reduction, data presentation, and verification.*

*The results of the research obtained show that: 1) ways to improve the service quality strategy of Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah) to maintain customer loyalty, namely by offering products, acting according to standard operating procedures at BSI, and five dimensions relating to the quality of service, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. 2) Customer satisfaction preference for Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah) So that the creation of loyal customers, the services there are in accordance with the SOP and the service is very good. 3) Relationship between service quality strategy and customer loyalty at Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex. BRI Syariah)*

*Keywords: Strategy, Service Quality, Loyalty*