

## ABSTRAK

**Siti Hafifah, 2020**, Analisis Kualitas Produk Tabah dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. H. Nashar, MM., M. Si

**Kata Kunci :** *Kualitas Produk Tabah dan Loyalitas Nasabah.*

BMT merupakan lembaga keuangan non bank yang dalam kegiatannya tidak jauh berbeda dengan kegiatan yang dilakukan bank pada umumnya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.

Dalam hal ini yang di lakukan BMT NU jawa timur cabang tlanakan pertama melakukan analisa terlebih dahulu tentang kualitas produk dan Loyalitas Nasabah nya. Kualitas Produk adalah suatu produk yang bebas cacat, Produk yang berkualitas adalah produk yang memerlukan sangat sedikit perbaikan dan tahan lama nya dari produk para pesaing. Meningkatkan kualitas produk di capai dengan mengimplementasikan prosedur yang dapat membuat produk bekerja atau berfungsi lebih baik untuk jangka panjang. Karena suatu kualitas sangat berpengaruh besar dalam mengembangkan produknya. Loyalitas Nasabah menurut Graffin, menyatakan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih. Sedangkan dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah perusahaan memang lah mempunyai strategi yang memang ada dari sananya. Dari konteks diatas, maka yang menjadi fokus penelitian yang akan di kaji adalah sebagai berikut : pertama Bagaimana kualitas dari produk tabah di BMT NU Jawa timur Cabang Tlanakan?Kedua, Bagaimana efektifitas kualitas produk tabah dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah di BMT NU Jawa timur Cabang Tlanakan?

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian lapangan (field research) dan jenis penelitiannya adalah kualitatif. Dengan sumber data yang di peroleh dari Wawancara, dimana yang menjadi informan sendiri adalah pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan. Pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan pertama : Bagaimana kualitas produk tabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Dapat di analisa bahwa kualitas produk tabah merupakan produk unggulan yang memiliki sistem bagi hasil dan banyak peminatnya. Kedua : Bagaimana Efektifitas kualitas produk tabah dalam Upaya atau strategi meningkatkan loyalitas nasabah Setelah menganalisis dari kualitas produk tabah, Mestinya perbandingan antara kualitas dan efektifitas itu sangat sedikit, jika sudah mencapai tujuan yang efektif maka suatu proses akan mengembangkan pencapaian target yang tinggi, dan jika dikatakan produk itu berkualitas maka memiliki tingkatan baik atau buruknya suatu derajat produknya.