

ABSTRAK

Ach. Rizki Efendi, 2022, Strategi *Relationship Marketing* pada Produk Simpanan Pendidikan dalam meningkatkan hubungan dan Loyalitas nasabah di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palengaan. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN MADURA, Pembimbing:

Kata Kunci: Strategi *Relationship Marketing* pada Produk Simpanan Pendidikan dalam meningkatkan hubungan dan Loyalitas nasabah.

Konsep pemasaran menjelaskan bahwasanya kunci dalam meraih tujuan perusahaan adalah menentukan keinginan dan kebutuhan pasar serta mempunyai sasaran untuk memberikan kepuasan dan mengetahui keinginan konsumen melebihi dari pesaing-pesaingnya. Untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada, maka perusahaan dapat menggunakan strategi hubungan pemasaran (*Relationship Marketing*) yang merupakan suatu strategi pendekatan yang akan membantu perusahaan untuk menciptakan hubungan dengan pelanggan dan mempertahankannya.

Berdasarkan hal tersebut, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah. *Pertama:* Bagaimana Strategi *Relationship Marketing* pada Produk Simpanan Pendidikan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palengaan. *Kedua:* Bagaimana Strategi *Relationship Marketing* pada Produk Simpanan Pendidikan dalam meningkatkan hubungan dan Loyalitas nasabah di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palengaan. Dan tujuannya adalah. *Pertama:* untuk mengetahui bagaimana Strategi *Relationship Marketing* pada Produk Simpanan Pendidikan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palengaan. *Kedua:* untuk mengetahui bagaimana Strategi *Relationship Marketing* pada Produk Simpanan Pendidikan dalam meningkatkan hubungan dan Loyalitas nasabah di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palengaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang diperoleh melalui wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu pegawai bagian *Marketing* dan Nasabah pada Produk Simpanan Pendidikan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palengaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa. *Pertama:* Strategi *Relationship Marketing* pada Produk Simpanan Pendidikan dan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palengaan. yaitu dengan menggunakan pendekatan kepercayaan, komitmen, dan komunikasi. *Kedua:* Strategi *Relationship Marketing* pada Produk Simpanan Pendidikan dalam meningkatkan hubungan dan Loyalitas nasabah di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palengaan. untuk meningkatkan hubungan dan loyalitas nasabah maka perusahaan memberikan suatu kemudahan bagi nasabah dengan kesediaan karyawan untuk menjemput setoran dan penarikan tunai ke tempat nasabah. Serta memberikan hadiah di akhir simpanan Pendidikan bagi nasabah yang mematuhi peraturan yang sudah disepakati di awal.