

ABSTRAK

Alkauzer, 2023, Strategi Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing Khotibul Umam, S.E.I.,M.E.I

Kata Kunci: *Strategi, Loyalitas*

Loyalitas merupakan kesediaan untuk menggunakan jasa keuangan secara berulang meskipun ada pengaruh dan upaya-upaya pemasaran yang berpotensi untuk perilaku berpindah. Mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu Bank Syariah. Hal ini menjadi alasan utama sebuah perusahaan, untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

Adapun rumusan masalahnya yaitu bagaimana strategi mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran? Bagaimana implementasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabah? Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabah? Bagaimana memaksimalkan faktor pendukung dan penghambat di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabah?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif jenis studi kasus (*case studies*). Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dokumentasi, informasinya adalah kepala cabang, karyawan, serta nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, strategi dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran ialah dengan membangun kepercayaan nasabah mengatasi setiap keluhannya pelayanannya dan membangun ikatan loyalitas karena dengan adanya hubungan yang erat antara pihak BPRS Bhakti Sumekar dengan nasabah akan menghasilkan suatu hubungan timbal balik yang dapat menguntungkan kedua belah pihak. Sehingga dapat memberikan kelancaran dalam usahanya. *Kedua*, implementasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah pemilihan, penataan dan pembiasaan. *Ketiga*, faktor pendukung BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah produk, pelayanan, harga, promosi dan sumber daya SDM untuk faktor penghambatnya adalah persaingan disekitar fasilitas dan kurangnya tenaga kerja. *Keempat*, dalam memaksimalkan faktor pendukung dan penghambat BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya adalah manusia, teknologi dan pemasaran.