

ABSTRAK

Ahmad Andri Fatoni, 2023, *Upaya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: H. Wadhan, SE.M.Si.

Kata Kunci: Upaya, Meningkatkan, Kepercayaan, Loyalitas

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis di sektor perbankan semakin bersaing dengan ketat. Bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang penting pada suatu negara, karena bank secara makro maupun micro akan mampu mempengaruhi perekonomian Di Indonesia sendiri dalam menjalankan kegiatan usahanya bank dikelompokkan atas dua bagian, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain Sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Kepercayaan nasabah didalam lembaga keuangan sangat diharapkan untuk menunjang keberhasilan suatu lembaga. Tanpa kepercayaan dari nasabah lembaga keuangan sulit untuk berkembang kedepan. Setelah kepercayaan sudah didapatkan, tugas lembaga keuangan selanjutnya menjaga loyalitas dari para nasabah. Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan Kembali atau melakukan pembelian ulang produk jasa secara konsisten pada masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana upaya dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas anggota pada BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dan apasaja faktor-faktor yang menghambat dalam upaya meningkatkan Kepercayaan Dan Loyalitas Anggota pada BMT NU Cabang Larangan Pamekasan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini digunakan karena peneliti ingin membangun pemikiran dari fenomena yang berkembang dari subyek penelitian yang di teliti, disisi lain pendekatan seperti ini untuk memudahkan peneliti dalam menemukan permasalahan-permasalahan yang ada sehingga dengan mudah dalam melakukan tindak penelitian yang sudah direncanakan terlebih dahulu.

Dari hasil penelitian menunjukkan: Pertama, menjaga kepercayaan nasabah supaya nasabah tetap percaya dan mengandalkan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, yang kedua untuk meningkatkan loyalitas nasabah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, serta memberikan hadiah kepada nasabah yang termasuk sebagai nasabah terbaik.