ABSTRAK

Amilatus Sa'adah, 2016: *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.*

Customer service adalah jembatan penghubung antara nasabah dengan Bank. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan pengguna jasa di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember. *Customer service* itu ibarat wajah terdepan sebuah bank. Seorang *customer service* mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Fokus masalah dalam penulisan skripsi ini adalah, 1) Bagaimanakah peranan *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember. 2) Bagaimanakah loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

Peneliti ini bertujuan untuk mendeskripsikan peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember. dan untuk mendeskripsikan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini menggunakan *kualitatif deskriptif*, sedangkan metode pengumpulan datanya meliputi : metode observasi, interview atau wawancara, dokumentasi, untuk penentuan informasi dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun analisa datanya menggunakan analisis *deskriptif*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung sangatlah penting, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu mayoritas sebagian besar kepuasan mereka dan membuat mereka loyal terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember. loyalitas nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember, itu semua bisa di tunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang diberikan selama ini. Dengan adanya pelayanan yang membuat mereka nyaman bertransaksi dan tetap menggunakan jasa fdari bank tersebut tanpa beralih ke bank lain. Dengan begitu kualitas pelayanan yang sudah baik dari *customer service* ini ditingkatkan lagi menjadi taraf yang lebih baik lagi agar nasabah tetap loyal.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id