

**ANALISIS STRATEGI MAINTENANCE KUALITAS
PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR
CABANG MALANG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Oleh :
Nisfi Yatur Romadiah
NIM : E20191206

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2023**

**ANALISIS STRATEGI MAINTENANCE KUALITAS
PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR
CABANG MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Oleh :
Nisfi Yatur Romadiah
NIM : E20191206

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2023**

**ANALISIS STRATEGI MAINTENANCE KUALITAS
PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Nisfi Yatur Romadiah
NIM : E20191206

Disetujui Pembimbing:



Dr. H. FAUZAN, S.Pd., M.Si.
NIP.197403122003121008

**ANALISIS STRATEGI *MAINTENANCE* KUALITAS
PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
MALANG**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Pada
Hari: Selasa
Tanggal : 27 Juni 2023

Tim Penguji :

Ketua



Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.
NIP.196905231998032001

Sekretaris



Siti Alfivah, S.E.I., M.E.
NUP.201220339

Anggota :

1. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.

(



)

2. Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si.

(



)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Kholidan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 19680807 200003 1 00



MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ
إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal." (QS. Ali Imran: 159).¹

UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ Departemen Agama RI, *Alqur'an dan Terjemah* (Bandung : CV Diponegoro, 2010).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Guru Besar saya KH. Moh. Hasan Mutawakkil Alallah, Ning Hj. Hasanatud Daroini dan semua Shohibul Bait di Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong, bersyukur alhamdulillah bisa sampai masa saat ini dengan berkat do'a dan barokah dari beliau semua.
2. Orang Tua Saya Bapak Sampun dan Ibu Miarsih tercinta yang tak pernah berhenti berdo'a untukku yang memberi kasih sayang, serta selalu memberi dukungan dan motivasi kepadaku.
3. Buat Kakak Saya M. Samsul Arifin dan Adik Saya M. Samsul Huda tersayang yang selalu memberi semangat dan kasih sayangnya.
4. Untuk Teman-teman Saya, keluarga besar Perbankan Syariah (PS5) angkatan Tahun 2019, Teman dan Sahabat-sahabat Saya dengan penuh rasa sayang yang telah menghabiskan waktu bersama-sama dalam suka maupun duka.
5. Untuk Teman-teman Saya Tanaszaha Komisariat Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Jember, Alumni Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong terimakasih sudah menjalani bersama selama saat ini yang sangat menyenangkan dan penuh barokah.
6. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tercinta.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (SI). Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas belajar di kampus tercinta ini.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mempertahankan akreditasi fakultas yang baik di Kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .
3. Dr. Nikmatul Masrurroh, S.H.I., M.E.I selaku ketua jurusan Ekonomi Islam sudah memberikan arahan dan program kuliah di kampus Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember ini.
4. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah yang sudah memberikan bimbingan, bantuan dan arahan

dalam mengerjakan skripsi ini terlaksanakan dari pengesahan judul hingga skripsi selesai.

5. Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian, bimbingan, do'a dan kepercayaan yang sangat berarti bagi penulis.
6. M. Syaiful Anam, M.Ag. selaku DPA (Dosen Penasehat Akademik) yang telah memberi bimbingan dan motivasi bagi penulis.
7. Bapak Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi untuk keperluan skripsi ini.
8. Pimpinan Bank Muamalat dan staf-staf Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yang memberikan izin penelitian untuk penyelesaian tugas akhir (skripsi).

Semoga Allah SWT memberikan memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Jember, 01 Juni 2023

Penulis,

Nisfi Yatur Romadiah

NIM : E201906

ABSTRAK

Nisfi Yatur Romadiah, Dr. H. Fauzan S.Pd., M.Si. 2023 : Analisis Strategi Maintenance Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

Kata Kunci: *Maintenance*, Pelayanan, Loyalitas.

Dunia perbankan syariah menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank syariah. Loyalitas berhubungan erat dengan pelayanan yang baik dan kepuasan. Strategi *maintenance* yang digunakan oleh Bank Muamalat ini banyak juga diterapkan oleh bank-bank yang lainnya di seluruh Indonesia. Salah satunya di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang. Strategi yang digunakan adalah antara lain dengan cara memberikan perhatian khusus kepada nasabah dengan menghubungi nasabah, memberikan ucapan selamat, pemberian hadiah, dan lain sebagainya tidak hanya nasabah prioritas saja akan tetapi semua nasabah yang menanamkan modalnya di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

Fokus masalah Bagaimana analisis strategi *maintenance* kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui analisis strategi *maintenance* kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, jenis penelitian menggunakan kualitatif, metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara sumber, dan dokumentasi, dan validitas data menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian dari strategi *maintenance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yaitu: Analisis dari strategi *maintenance* kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Malang adalah dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas kelas atas seperti layanan pelayanan yang sopan santun, sapa dan salam kepada nasabah, pembukaan rekening di tempat nasabah bagi nasabah yang tidak bisa datang ke Bank Muamalat, serta silaturahmi kerumah nasabah, serta pemberian layanan memudahkan dalam bentuk konfirmasi melalui telfon dan sms. untuk nasabah prioritas yang dananya lebih dari 500 juta ada tabahan layanan *Free Transfer*, *Free Airport Lounge* dan *Gift Reward* tidak hanya itu dananya yang di atas 100 juta keatas juga mendapatkan *maintenance* berupa pelayanan yang lebih dan mendapatkan ucapan, hadiah atau gift reward dari Bank Muamalat. Peran dari program strategi *maintenance* untuk mempertahankan loyalitas nasabah sangatlah penting jika nasabahnya tidak diberikan perhatian dan dibiarkan saja maka nasabah tersebut akan berpindah ke bank lainnya.

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Penelitian.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu.....	12

B. Kajian Teori

1. Strategi *Mainenance*..... 28
2. Kualitas Pelayanan..... 31
3. Loyalitas Nasabah..... 37

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 41
- B. Lokasi Penelitian..... 41
- C. Subyek Penelitian..... 42
- D. Teknik Pengumpulan Data..... 43
- E. Analisis Data..... 46
- F. Keabsahan Data..... 48
- G. Tahapan-tahapan Penelitian..... 49

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang..... 51
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Malang..... 52
3. Struktur Bank Muamalat Kantor Cabang Malang..... 52
4. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Bank Muamalat Tabungan
Negara Kantor Cabang Malang..... 53

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Strategi *Maintenance* Kualitas Pelayanan dalam

Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor

Cabang Malang.....	56
C. Pembahasan Temuan	
1. Analisis Strategi <i>Maintenance</i> Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran-saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA.....	75
----------------------------	-----------

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Matrik Penelitian
- B. Formulir Pengumpulan
- C. Data Foto
- D. Gambar/ Denah
- E. Surat Keterangan Ijin Penelitian
- F. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- G. Biodata Penulis

DAFTAR TABEL

A. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
B. Tabel 4.1 Daftar Fasilitas keuntungan menjadi nasabah prioritas.....	52

UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan dunia ekonomi dan dunia bisnis yang semakin pesat dapat dilihat dari ketatnya persaingan. Fenomena ini disebabkan oleh semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan syariah yang bermunculan. Lembaga keuangan syariah itu mampu sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara, sehingga peran dan keadaannya yang sangat penting dan sangat dibutuhkan. Hal itu dibuktikan oleh adanya lembaga perbankan syariah di Indonesia yang telah menunjukkan perkembangan pesat selama beberapa tahun terakhir.²

Bank syariah berdiri dilatarbelakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari *riba* dalam kegiatan muamalahnya. Tidak hanya menghindari *riba*, tujuan didirikan bank syariah juga untuk memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah berlandaskan pada Al-Qur'an. Konsep itulah yang membuat perbankan syariah memiliki nilai lebih dibanding dengan bank konvensional. Nilai lebih ini terbukti mampu menjadi mesin pendorong yang efektif bagi perkembangan bank syariah, sebab nilai lebih itu menjadi daya tarik tersendiri bagi perkembangan bank syariah di mata masyarakat. Karena itu sekarang di Indonesia semakin maraknya Bank Konvensional sama halnya dengan Bank Syariah juga meningkat. Sudah ditetapkan data oleh Otoritas Jasa

² Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BAMUI & Takaful) di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 135.

Keuangan (OJK) yang semakin bertambahnya tahun semakin naik dan berkembang pesat.³

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa sesuai data, jumlah bank yang ada di Indonesia sangat banyak. OJK mencatat hingga saat ini jumlah bank di Indonesia berjumlah 192 Bank. Menurut data OJK hingga tahun 2022, ada sekitar 192 bank syariah yang terdiri dari 14 Bank Umum Syariah (BUS) dan salah satu nya adalah Bank Muamalat. Dengan perkembangan bank syariah yang begitu pesat, maka persaingan antara lembaga keuangan syariah yang satu dengan yang lain juga akan meningkat. Di tengah pesatnya persaingan dunia perbankan nasional yang menerapkan sistem bunga, perbankan syariah yang menerapkan sistem ekonomi Islam saat ini mampu bersaing dan kini mencapai perkembangan yang signifikan. Sejak diberlakukannya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, kesempatan bagi pengembangan perbankan syariah pun lebih luas. Kemunculan perbankan syariah semakin menguat ketika terjadi krisis ekonomi yang membuat bank-bank konvensional mengalami keterpurukan sementara perbankan syariah tetap bertahan. Saat ini dunia perbankan menghadapi era persaingan yang sehat dan saling menonjolkan keunggulan yang dimiliki untuk menarik hati masyarakat Indonesia agar menjadi nasabahnya.⁴

Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia, namun sudah menunjukkan tanda-tanda yang menggembirakan sejak hadirnya

³ M. Syafi' Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 27.

⁴ www.ojk.go.id, dalam jumlah bank di Indoineisia, pada hari Jumat, tanggal 29-10-2022, pukul 08:35 WIB.

bank syariah saat ini yang berjumlah sekitar empat ratusan lebih kantornya. Keluarnya fatwa MUI yang mengharamkan bunga bank konvensional tahun 2003 lalu memperkuat kedudukan bank syariah.⁵ Dari sekian banyak bank syariah yang ada di Indonesia, PT. Bank Muamalat merupakan bank syariah yang perkembangannya cukup pesat. PT. Bank Muamalat merupakan Bank syariah pertama yang ada di Indonesia yang didirikan pada 1 November 1991 oleh Tim Perbankan MUI.⁶

Dengan meningkatnya perkembangan PT. Bank Muamalat dari tahun ke tahun, persaingan memperebutkan nasabah bank di Indonesia juga sangat ketat. Bank Muamalat adalah bank pertama murni syariah tidak ada campur yang berbau unit konvensional. Semua produk yang dihasilkan sudah melewati Dewan Pengawas Syariah dan MUI. Proses semua berdasarkan akad syariah, pelayanan sekarang menjadi nomor satu sebagai digital bank syariah. Dimana Bank Muamalat memiliki layanan aplikasi *Mobile Banking* yaitu Muamalat Din. Aplikasi Muamalat Din di anjurkan kepada seluruh nasabah Bank Muamalat agar dapat memudahkan dalam bertransaksi dengan lebih nyaman, aman, dan lebih cepat menggunakan perangkat pribadi atau handphone nasabah sendiri. Fitur-fitur Muamalat Din seperti Informasi saldo, Riwayat transaksi, transfer keseluruh Bank, isi ulang dan pembayaran, informasi detail portofolio (tabungan, deposito berjangka), konten Islami, pengisian uang elektronik dan

⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 21

⁶ <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil> ,diakses pada tanggal 25 April 2023.

masih banyak lagi. Muamalat Din sudah terdapat di seluruh Bank Muamalat terutama di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.⁷

Bank Muamalat Kantor Cabang Malang merupakan Bank yang memiliki pelayanan yang baik dan memudahkan seluruh penduduk umat muslim di Malang. Dari tempatnya strategis di tengah kota yang terjangkau oleh banyak orang. Selain itu, kota Malang menjadi tempat perputaran dana pada pihak ketiga yang relatif tinggi didukung dengan perekonomian yang mengalami perkembangan dari tahun ketahun. Pada saat ini Bank Muamalat Kantor Cabang Malang membawahi kegiatan operasional untuk daerah Malang raya yaitu, Kantor Cabang Pembantu Pasuruan, Kantor Cabang Pembantu Probolinggo, Kantor Cabang Pembantu Lumajang, Kantor Cabang Pembantu Kepanjen, Kantor Kas Singosari dan Batu Malang. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang mengupayakan strategi pelayanan yang baik dan nyaman kepada nasabahnya.⁸

Oleh sebab itu dibutuhkan beberapa strategi dalam mempertahankan kualitas pelayanan baik dalam segi pelayanan yang sudah menjadi nasabah maupun yang akan menjadi nasabah baru yang dapat peningkatan jumlah nasabahnya juga seiring dengan peningkatan jumlah kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Malang. Selain untuk menarik minat nasabah baru, strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat juga berfungsi untuk mempertahankan nasabah-nasabah yang telah menjadi nasabah tetap di Bank

⁷ Wawancara, Moch. Syafiudin Nuha selaku *Bussines Support Staft* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

⁸ Wawancara, Moch. Syafiudin Nuha selaku *Bussines Support Staft* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

Muamalat agar tetap loyal. Karena dalam mempertahankan kualitas pelayanan terhadap nasabah itu penting. Oleh karena itu dibutuhkan strategi yang tepat dalam mempertahankan loyalitas nasabah.⁹

Strategi dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Malang adalah strategi *maintenance*. Strategi *maintenance* ini merupakan strategi untuk mempertahankan loyalitas nasabah-nasabah Bank Muamalat Muamalat Kantor Cabang Malang yang dilakukan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada nasabah. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami, dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah. Melalui hal tersebut akan membuat nasabah merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap lainnya yang bisa ditunjukkan oleh pegawai adalah dengan memberikan layanan informasi dan keluhan nasabah, melayani transaksi nasabah dengan senang hati, membantu nasabah ketika mengalami kesulitan dalam bertransaksi, dan lain-lain sehingga tampak memberikan kepercayaan yang amanah kepada nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan, dan meningkatkan loyalitas nasabah.¹⁰

Bank Muamalat Kantor Cabang Malang menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank syariah. Maka dari itu, perbankan syariah mulai berlomba-lomba

⁹ Wawancara, Moch. Syafiudin Nuha selaku *Bussines Support Staft* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

¹⁰ <https://ridwan202.woirdpreiss.coim/2013/02/11/kualitas-peilayanan-dalam-Islam/>

menunjukkan sikap lebih menghargai nasabahnya karena kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank syariah. Loyalitas berhubungan erat dengan pelayanan yang baik dan kepuasan. Dalam dunia perbankan, nasabah akan menjadi loyal apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan maupun produk bank tersebut.¹¹

Bank Muamalat memiliki penghargaan berkelas antar bank syariah di Indonesia di antara Bank Syariah Indonesi (BSI), Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan lainnya dari tahun-ketahun termasuk pada tahun 2022 diajang *Satisfaction Loyalti Engagement* 2022 sebagai peringkat 3 *Satisfaction* 2022, *Satisfaction Loyalti Engagement* 2022 sebagai peringkat 3 *Satisfaction* (Teller), *Satisfaction Loyalti Engagement* 2022 sebagai peringkat 3 *Satisfaction Mobile Banking*, *Satisfaction Loyalti Engagement* 2022 sebagai peringkat 2 *SLE Index* 2022, *Satisfaction Loyalti Engagement* 2022 sebagai peringkat 1 *Satisfaction Kantor Cabang*, *Satisfaction Loyalti Engagement* 2022 sebagai peringkat 1 *Satisfaction ATM*, *Satisfaction Loyalti Engagement* 2022 sebagai peringkat 1 *Marketing Engagement* dan *Satisfaction Loyalti Engagement* 2022 sebagai peringkat 1 *loyalty*. Termasuk sudah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang salah satu Kantor Cabang Malang yang menjadi Bank yang memiliki Loyalitas nasabah yang tinggi.¹²

Loyalitas muncul karena kebutuhan dan keinginan terpenuhi. Kebutuhan adalah sebuah kondisi di mana seseorang merasa kekurangan atas satu barang

¹¹ Observasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, 19 Januari 2023

¹² Observasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, 19 Januari 2023

tertentu dan ada sebuah dorongan untuk memenuhinya. Sedangkan keinginan merupakan kebutuhan manusia yang sudah dibentuk oleh budaya dan kepribadian individu.¹³

Dengan didukung nasabah yang loyal, bank syariah diharapkan bukan hanya mampu secara aktif memepertahankan kualitas pelayanan nasabah, melainkan juga dapat menghadapi pangsa pasar yang persaingannya semakin meningkat. Loyalitas nasabah merupakan salah satu aspek penting dalam mempertahankan pelayanan, oleh karena itu pegawai perusahaan harus mampu mengintegrasikan strategi pelayanan yang baik untuk mendapatkan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi bank, karena dengan nasabah loyal diharapkan bank dapat memperoleh profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Maka dari itu, nasabah yang loyal adalah aset perusahaan yang harus dipertahankan.¹⁴

Alasan penulis memilih Bank Muamalat Kantor Cabang Malang sebagai tempat penelitian karena Bank Muamalat Kantor Cabang Malang karena yang pertama memiliki tempat yang strategis di tengah kota Malang yang memberikan kemudahan penduduk Malang untuk bertransaksi perbankan yang aman dan amanah, kedua Bank Muamlat memiliki 48 karyawan yang memastikan bahwa pelayanan yang di berikan kepada nasabah dan operasional nya akan berjalan dengan lancar dan produktif dalam mengelolanya dan ketiga

¹³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: Preinhalindoi, 2002), 55

¹⁴ M. Syafi' Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 45.

Bank Muamalat Kantor Cabang Malang menjadi salah satu Bank Muamalat yang mendapat penghargaan loyalitas yang baik.¹⁵

Oleh karena itu dari latarbelakang di atas maka penulis tertarik ingin membuat penelitian sesuai dengan judul **“Analisis Strategi *Maintenance* Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah di uraikan, maka fokus penelitian yang akan diteliti oleh peneliti dirumuskan sebagai berikut yakni: Bagaimana Strategi *Maintenance* Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang ?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian.¹⁶ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi *Maintenance* Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang akan diteliti dapat memberikan manfaat :

1. Bagi Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan yang telah penulis peroleh selama

¹⁵ Wawancara, Moch. Syafiudin Nuha selaku *Bussines Support Staff* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

¹⁶ Tim Peinyusun, Peidoiman Peinulisan Karya Ilmiah (Jeimbeir: IAIN Preiss, 2019) 90

duduk dibangku perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan penelitian ini. Dan menjadi refrensi untuk pelajar, mahasiswa, kalangan akademik dan peneliti selanjutnya agar bisa meneliti lebih mendalam tentang penelitian ini.

2. Bagi Praktis

a. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan oleh Bank Muamalat dalam mempertahankan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang menjadi prioritas penting bagi Bank Muamalat.

b. Bagi Masyarakat

Dapat digunakan sebagai informasi mengenai Strategi Maintenance kualitas pelayanan yang di gunakan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Malang dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian.¹⁷

1. Strategi *Maintenance*

Strategi *maintenance* merupakan pemeliharaan atau suatu alat yang mempertahankan sebuah kondisi fisik, mental dan emosi karyawan dengan mereka produktif dan loyal kepada nasabah dalam bekerja. Karena dalam

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Press, 2019) 90

strategi ini dapat tercipta hubungan baik antara karyawan dengan nasabah sehingga dengan hubungan baik ini akan ada umpan balik bagi bank.¹⁸

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah sejauh mana pelayanan yang diterima konsumen sesuai dengan kemampuannya. Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang di berikan lebih oleh karyawan kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi di bank Muamalat.¹⁹

3. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau setia dalam bertransaksi secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi usaha-usaha pelayanan bank lain yang menjadi pesaing dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Bank Muamalat memiliki ciri pelayanan tersendiri untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.²⁰

F. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan ini berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang berisi dari bab pendahuluan hingga bab penutup.

Sistematika penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

¹⁸ Melayu S. P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 176

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 70

²⁰ Philip Kloter, dkk, *Manajemen Pemasaran*, Edisi-13, (Jakarta: Erlangga, 2009), 75

BAB I Pendahuluan, yang meliputi uraian mulai dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Kepustakaan di bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu dimana membahas penelitian yang sudah dilakukan orang lain yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan. Dan kajian teori membahas tentang teori mengenai fokus penelitian yang dijadikan sebagai landasan.

BAB III Metode Penelitian, didalam bab ini menjelaskan tentang metode yang dipilih oleh peneliti untuk penelitian. Peneliti menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis, bab ini akan membahas tentang hasil yang diperoleh dari penelitian dengan berlandaskan pada penelitian lapangan. Penyajian data dan analisis data ini mendeskripsikan tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan pada BAB III terkait dengan fokus penelitian yang diangkat.

BAB V Penutup, bab ini diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian sesuai dengan masalah-masalah yang diteliti beserta saran-saran dari peneliti.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Pertama yang dilakukan oleh Suhaimi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Jember, Skripsi pada tahun 2019 yang berjudul “Strategi *Maintenance Marketing* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember”.

Fokus dalam penelitian ini adalah melihat strategi *maintenance* terkhusus kepada strategi *maintenance marketing* nasabah *priority* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank Tabungan Negara untuk mengetahui bagaimana strategi *maintenance marketing* dapat mempertahankan loyalitas nasabah yang sesuai dengan produk tersebut. Pada penelitian ini produk yang diteliti yaitu produk BSM *Priority* yang mana terdapat di lembaga Bank Tabungan Negara yang telah peneliti observasi terlebih dahulu.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi *maintenance marketing* dapat mempertahankan loyalitas nasabah *priority* pada Bank Tabungan Negara.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau *field research*, yakni penelitian lapangan yang digunakan melalui wawancara langsung kepada pengelola Bank Tabungan Negara yang bertujuan untuk memperoleh data yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Pendekatan jenis

kualitatif (lapangan) dengan metode deskriptif, karena metode deskriptif adalah metode untuk meneliti suatu kelompok, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah *priority* di Bank Tabungan Negara cabang Jember dengan cara rutin menghubungi nasabah setiap bulan, menanyakan kabar, memberi ucapan selamat pada saat nasabah berulang tahun, memberikan kado serta datang ke acara hajatan apabila ada musibah.²¹

2. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Ahmad Fawaidurroziqin mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Jember, Skripsi pada tahun 2020 yang berjudul “Strategi *Maintenance* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember”

Fokus penelitian ini adalah membahas tentang aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember bagaimana peran strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Dan untuk mengetahui peran strategi *maintenance*

²¹ Suhaimi, “Strategi *Maintenance* Marketing dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah”(Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2019).

dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara dokumentasi dan didukung dengan wawancara langsung pada *customer service*, *marketing funding*, dan *branch manager*. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam terkait permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Adapun data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi *maintenance* merupakan bagian dari strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Dalam melaksanakan strategi *maintenance* ini dilakukan dengan cara menelpon nasabah secara rutin setiap bulan, mengucapkan dan memberikan hadiah saat ada nasabah yang berulang tahun, atau berkunjung ke rumah nasabah, dan lain-lain. Nasabah-nasabah tersebut yang mendapatkan *maintenance* ini adalah nasabah yang dananya lebih dari seratus juta rupiah. Strategi *maintenance* ini memiliki peran yang besar dalam mempertahankan loyalitas nasabah, hal ini terbukti dengan adanya peningkatan jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) dan jumlah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Bank Muamalat Kantor Cabang Jember diharapkan agar selalu menerapkan strategi *maintenance* dan strategi promosi lainnya yang lebih menarik serta

tetap menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah agar loyalitas nasabah dapat terbentuk.²²

3. Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Salsabila Medy Tryana mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare skripsi pada tahun 2020 yang berjudul “Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam)”.

Fokus penelitian ini memfokuskan pada wawancara tentang strategi kualitas layanan terhadap nasabah dalam analisis etika bisnis islam.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan, implemetasi dan evaluasi strategi BRI Cabang Sidrap dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah dalam analisis etika bisnis islam.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian lapangan dengan pendekatan Fenomenologi kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, adapun analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis data kualitatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Dengan perencanaan strategi yang diterapkan dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah. 2) Bahwa strategi yang diterapkan oleh BRI Cabang Sidrap

²² Ahmad Fawaidurroziqin “Strategi Maintenance dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 20)

dalam meningkatkan kualitas layanan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. 3) Dengan evaluasi mampu mengukur kinerja yang telah dicapai oleh BRI Cabang Sidrap. 4) Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, cepat dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah.²³

4. Penelitian keempat yang dilakukan oleh Dedy Ansari Harahap dan Dita Amanah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Negeri Medan jurnal pada tahun 2019 yang berjudul “Kajian Kualitas Layanandan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia”.

Tujuan penelitian ini adalah menelaah hubungan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah perbankan di Indonesia. Perbankan sebagai institusi lembaga keuangan yang mempunyai peranan besar bagi perekonomian yang dapat mensejahterakan masyarakat. Nasabah yang merupakan bagian dari masyarakat berkepentingan dalam bertransaksi produk berupa jasa yang dipasarkan perbankan di Indonesia. Kualitas pelayanan yang diberikan suatu bank akan berdampak pada loyalitas nasabah.

Metode penelitian ini membandingkan hasil-hasil penelitian dan jurnal yang meneliti tentang loyalitas nasabah perbankan di Indonesia. Kemudian ditelaah dan dikaji teori-teori loyalitas jasa yang telah ada sehingga dapat disimpulkan pertimbangan nasabah bertransaksi di suatu bank. Hasil temuan dari penelitian sebelumnya menunjukkan

²³ Salsabila Medy Tryana, “Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam)”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Pare, 2020)

dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah perbankan Indonesia. Hal ini dapat dilihat pada beberapa bank yang tersebar di Indonesia perihal kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Hasil kajian dari beberapa penelitian sebelumnya, bisa menjadi acuan dan pertimbangan bagi perbankan serta stakeholder dalam menggaet dan mempertahankan nasabah agar tetap setia menggunakan jasa nya dalam bertransaksi pada suatu bank.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas jasa berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dimensi kualitas jasa (*Servqual*) pada perbankan konvensional yang terdiri dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* serta perbankan syariah yang terdiri dari variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) dan kepatuhan (*compliance*) memberikan pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti semakin baik dimensi-dimensi kualitas layanan diterapkan maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat.²⁴

5. Penelitian kelima yang dilakukan oleh Ria Oktavia mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Madani Bandar Lampung pada jurnal tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung”.

²⁴ Dedy Ansari Harahap dan Dita Amanah, “Kajian Kualitas Layanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia”, (Jurnal, Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Negeri Medan, 2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah terhadap loyalitas. Dalam penelitian ini mengukur dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas secara langsung. Penelitian ini merupakan penelitian konfirmatori yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel yang telah dikembangkan dari penelitian sebelumnya dengan fakta atau kejadian aktual di lapangan. Populasi target dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Indeks Bank Kantor Cabang Lampung. Sampel diambil 150 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis ini menggunakan analisis dalam Structural Equation Model.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.²⁵

6. Penelitian Keenam yang dilakukan oleh Rizal Zulkarnain, Her Taufik, Agus David Ramdanyah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Banten Jaya-Kota Serang, Jurnal pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap

²⁵ Ria Oktavia. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung”, (Jurnal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Madani Bandar Lampung, 2019)

Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel *Intervening*”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah dengan mengambil sampel sebanyak 93 nasabah tabungan muamalah dengan Teknik sampling. Data penelitian di analisis menggunakan metode SEM-PLS. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.²⁶

7. Penelitian ketujuh yang dilakukan oleh Elimelek Ramandey dan Eko Putra Kusuma Goo Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cendrawasih pada Jurnal tahun 2022 yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Abepura.

Fokus Penelitian ini berdasarkan dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan masuknya revolusi industri 4.0 di Indonesia

²⁶ Rizal Zulkarnain, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, (Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Banten Jaya-Kota Serang, 2020)

membuat persaingan di sektor Perbankan semakin sengit, oleh karena itu, agar Bank dapat tetap bertahan, maka harus memberikan layanan yang baik. Selain itu, juga harus memperhatikan kegiatan lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan sehingga dapat mempertahankan loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui pengaruh lokasi Bank BRI Cabang Abepura terhadap loyalitas nasabah. 2) Untuk mengetahui pengaruh promosi yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Abepura terhadap loyalitas nasabah. 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Abepura terhadap loyalitas nasabah. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan jenis penelitian Explanatory Research, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti dengan pengujian hipotesis. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 208 dengan eliminasi menjadi 201 responden yang masih menjadi nasabah atau yang pernah menjadi nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Abepura. Sumber data berasal dari kuesioner, buku-buku, artikel ilmiah, jurnal penelitian dan media elektronik seperti internet dan soft file copy. Kemudian hasil dari penelitian di analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS Version 24 for Windows 7 32 bit.²⁷

²⁷ Elimelek Ramandey dan Eko Putra Kusuma Goo, “Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Abepura, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cendrawasih, 2020)

8. Penelitian kedelapan yang dilakukan oleh Badrul Huda, Sukidin dan Sri Wahyuni Universitas Jember pada Jurnal tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember”.

Permasalahan penelitian ini yaitu (1) Apakah kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember? dan (2) Manakah diantara kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga yang berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT.

Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan kredit untuk modal usaha serta konsumsi yang tercatat di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya pada tahun 2017 yaitu sebanyak 1.269 orang. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin sebanyak 93 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan sebesar 82,1% terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Prosedur kredit berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT.

Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sebesar 41,9%, sedangkan sumbangan pengaruh untuk kualitas pelayanan sebesar 17,3% dan tingkat suku bunga sebesar 22,9%.²⁸

9. Penelitian kesembilan yang dilakukan oleh Mila Sicillia dan AbuYazid Universitas Pamulang tahun 2020 yang berjudul “Analisis Dampak digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa dampak dari Digital Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. Jenis penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 100 orang responden yang merupakan nasabah PT. Bank OCBC NISP, Tbk. Data diumpulkan melalui wawancara kuisisioner. Data dianalisa menggunakan uji hipotesis. Pengujian yang telah dilakukan menghasilkan adanya pengaruh digital banking dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah secara statistik menghasilkan nilai positif dan juga signifikan diperoleh nilai F hitung 39,917 dan F tabel 2,70. Nilai F hitung tersebut > F tabel, hal tersebut membuktikan bahwa pengaruh tersebut berdampak positif dan signifikan. Oleh karena itu dapat disimpulkan variabel digital banking dan kualitas pelayanan secara

²⁸ Badrul Huda, Sukidin dan Sri Wahyuni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Artajaya Jember”, (Universitas Jember 2019).

bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk.²⁹

10. Penelitian kesepuluh yang dilakukan oleh Mauli Jeany Siagin mahasiswa Program studi Manajemen Universitas Putera Batam pada jurnal tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa”.

Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. Sampel penelitian yang digunakan adalah 180. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan metode penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa R Square 0,384 atau 38,4% dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 38,4% dan sisanya 61,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini. Hasil penelitian berdasarkan uji t untuk kualitas pelayanan memiliki nilai $5,179 > 1,973$ (ttabel) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar $4,461 > 1,973$ (ttabel) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan

²⁹ Mila Sicillia dan Abu Yazid, “Analisis Dampak digital Banking dan Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta”, (Universitas Pamulang, 2020)

terhadap loyalitas pelanggan. Dan hasil uji F menunjukkan nilai $55,107 > 3,05$ (F_{tabel}) dan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.³⁰

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Suhaimi (2019) Strategi Maintenance Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember	1) Sama-sama membahas tentang strategi maintenance dalam mempertahankan loyalitas nasabah. 2) Jenis kualitatif (lapangan) dengan metode deskriptif, karena metode deskriptif adalah metode untuk meneliti suatu kelompok, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang	Fokus penelitian ini memfokuskan pada pembahasan strategi maintenance terkhusus kepada strategi maintenance marketing nasabah priority dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank Tabungan Negara.

³⁰ Mauli Jeany Siagin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa" (Program studi Manajemen Universitas Putera Batam, 2020)

2.	Ahmad Fawaidurroziqin (2020) Strategi Maintenance dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	<p>1) Sama-sama membahas tentang bagaimana strategi maintenance dalam mempertahankan loyalitas nasabah</p> <p>2) Penelitian ini sama menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>	<p>Penelitian ini beda pada fokus penelitiannya tentang aplikasi strategi maintenance dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember sebagaimana peran strategi maintenance dalam mempertahankan loyalitas nasabah BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa.</p>
3.	Salsabila Medy Tryana (2020) Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam).	Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian lapangan dengan pendekatan Fenomenologi kualitatif.	Fokus penelitian Pembahasan penelitian ini membahas tentang strategi BRI Cabang Sidrap dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah dalam analisis etika bisnis islam
4.	Dedy Ansari Harahap dan Dita Amanah (2019) Kajian Kualitas Layanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia.	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah perbankan di Indonesia.	Metode penelitian ini membandingkan hasil-hasil penelitian dan jurnal yang meneliti tentang loyalitas nasabah perbankan di Indonesia.

5.	Ria Oktavia (2019) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung.	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.	Perbedaan Metode Penelitian ini merupakan penelitian konfirmatori yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel yang telah dikembangkan dari penelitian sebelumnya dengan fakta atau kejadian aktual di lapangan.
6.	Rizal Zulkarnain, HER Taufik, Agus David Ramdansyah (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening Nasabah pada Bank Muamalah Cilegon.	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.	Data penelitian di analisis menggunakan metode SEM-PLS.
7.	Elimelek Ramandey dan Eko Putra Kusuma Goo(2022) Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Abepura.	- Penelitian ini sama menggunakan pendekatan kualitatif - Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.	Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan jenis penelitian Explanatory Research.

8.	Badrul Huda, Sukidin dan Sri Wahyuni (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Artajaya Jember	-Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.	Berbeda pada fokus pembahasan yakni membahas tentang kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit
9.	Mila Sicillia dan Abu Yazid. (2020) Analisis Dampak digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.	Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif
10.	Mauli Jeany Siagin (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan metode penelitian deskriptif.

Sumber : Data diolah dari penelitian terdahulu

Kesimpulan : Berdasarkan dari uraian dari 10 penelitian terdahulu di atas maka dapat saya simpulkan bahwasannya ada beberapa perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Perbedaan dari 10 penelitian terdahulu di atas dari lokasi penelitian nya berbeda, metode dan pendekatan banyak yang menggunakan pendekatan kuantitatif

sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dan untuk persamaan dari 10 penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu dalam fokus penelitian sama-sama membahas tentang kualitas pelayan dan loyalitas nasabah.

B. Kajian Teori

a. *Strategi Maintenance*

1) Pengertian *Strategi Maintenance*

Strategi *maintenance* (pemeliharaan) adalah usaha mempertahankan dan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan, agar mereka tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan.³¹

Sejalan dengan pendapat di atas *maintenance* menurut Iriani Ismail menyimpulkan pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun.³²

“*The maintenance function of personnellis concerned Priorityrily with preserving the physical, mental, and emotional condition of employees*”. Fungsi pemeliharaan karyawan adalah menyangkut perlindungan kondisi fisik, mental, dan emosi karyawan. Pemeliharaan SDM dimaksudkan sebagai suatu kegiatan manajemen untuk mempertahankan stamina SDM dalam melakukan pekerjaannya dalam

³¹ Malayu S. P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 176

³² Iriani Ismail, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya, 2010), 55

perusahaan. Dengan demikian, yang bersangkutan tidak mengalami gangguan kerja apa-apa selama dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk memelihara stamina tersebut, maka perlu dilakukan usaha-usaha perlindungan fisik, jiwa, dan raga para karyawan dari berbagai ancaman yang meragukan.³³

2) Asas-asas Pemeliharaan (*Maintenance*)

Adapun asas-asas dari pemeliharaan (*maintenance*) antara lain:

- a. Asas manfaat dan efisiensi merupakan Pemeliharaan yang dilakukan harus efisien dan memberikan manfaat yang optimal bagi perusahaan dan karyawan. Pemeliharaan ini hendaknya meningkatkan prestasi kerja, keamanan, kesehatan dan loyalitas karyawan dalam mencapai tujuan. Asas ini harus diprogram dengan baik supaya tidak menjadi sia-sia,
- b. Asas kebutuhan dan kepuasan merupakan Pemenuhan kebutuhan dan kepuasan harus menjadi dasar program pemeliharaan karyawan.

Asas ini penting supaya tujuan pemeliharaan keamanan, kesehatan, dan sikap karyawan yang baik, sehingga mereka mau bekerja secara efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

- c. Asas keadilan dan kelayakan berupa Keadilan dan kelayakan akan menciptakan ketenangan dan konsentrasi karyawan terhadap tugas-tugasnya, sehingga disiplin, kerja sama, dan semangat kerjanya

³³ Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 177

meningkat. Dengan asas ini diharapkan tujuan pemeliharaan akan tercapai.

- d. Asas peraturan legal merupakan Hal penting untuk menghindari konflik.
- e. Asas kemampuan perusahaan berupa Kemampuan perusahaan menjadi pedoman dan asas program pemeliharaan kesejahteraan karyawan. Jangan sampai terjadi pelaksanaan pemeliharaan karyawan yang mengakibatkan hancurnya perusahaan.³⁴

3) Jenis-jenis *Maintenance* (Pemeliharaan)

Terdapat dua jenis taktik pemeliharaan yaitu pemeliharaan pencegahan dan pemeliharaan kerusakan.

a. Pemeliharaan Pencegahan (*Preventive Maintenance*)

Pemeliharaan pencegahan sebuah rencana yang meliputi pemeriksaan rutin, pemeliharaan, dan menjaga fasilitas tetap dalam kondisi baik untuk mencegah kegagalan.

Sebuah tingkat kegagalan awal yang tinggi, dikenal sebagai tingkat kematian dini (*infant mortality*), yang mungkin terjadi pada banyak produk. Yang dimaksud tingkat kematian dini sendiri yaitu tingkat kegagalan di awal kehidupan sebuah produk atau proses. Dengan teknik pelaporan yang baik, perusahaan dapat menjaga arsip proses, atau peralatan individu. Arsip seperti itu dapat menyediakan profil yang berisi baik jenis pemeliharaan yang diperlukan maupun

³⁴ Gouzali Saydam, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Djambatan, 2013), 591

waktu pemeliharaan yang dibutuhkan. Sejarah pemeliharaan peralatan merupakan bagian yang sangat penting bagi sebuah system pemeliharaan pencegahan, seperti halnya catatan mengenai waktu dan biaya perbaikan. Arsip seperti ini juga memberikan informasi serupa tentang keluarga peralatan begitu juga pemasok.

b. Pemeliharaan Kerusakan / Perbaikan

Pemeliharaan kerusakan adalah pemeliharaan secara langsung yang terjadi ketika peralatan gagal dan harus diperbaiki dalam kondisi darurat atau dengan dasar prioritas.³⁵

b. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Layanan

Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.³⁶

Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor

³⁵ Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), 72

³⁶ Sangadji Etta, *Mamang dan Sopiah. Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2013), 100

utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).³⁷

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diciptakan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa tiga standar:³⁸

1. *Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas layanan.
2. *Should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah pantas diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar dari pada apa yang diperkirakan akan diterima.
3. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. singkat kata, factor utama yang mempengaruhi kualitas layanan ada dua, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

³⁷ Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta : Andi Offset. 2014), 268

³⁸ Fandy Tjiptono, S.E., Gregorius Candra, Dadi Andriana, *Pemasaran Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 70

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.³⁹

2) Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan konsumen kualitas pelayanan.

Terdapat lima dimensi pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eskpektasi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat di andalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) sertapenampilan pegawainya.

³⁹ Mannulang, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan”, (Thesis, Universitas Sumatera Utara, 2008), 30

2. Keandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*Respinsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampain informasi yang jelas membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alas an yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Perhatian individual (*Empaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami

kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁴⁰

3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan, tingkat pelayanan dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang di harapkan konsumen, dan faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain faktor karyawan, sistem, teknologi, dan keterlibatan pelanggan.

1. Karyawan merupakan aset yang penting bagi perusahaan jasa oleh karena kemampuan elemen ini untuk menciptakan perbedaan yang dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen. Kinerja karyawan terutama karyawan lini depan sangat menentukan bagaimana proses pertukaran atau penambahan nilai tersebut berlangsung. Ketanggapan, empati, jaminan dan kehandalan karyawan selama proses transfer menjadi stimulus bagi pembentukan persepsi konsumen akan kinerja jasa. Emosi dan perasaan konsumen sangat dipengaruhi oleh pertemuan dengan karyawan. Emosi dan perasaan jangka pendek ini (selama merasakan pelayanan) akan berpengaruh pada emosi dan perasaan jangka panjang terutama berkaitan dengan *customer retention*.

⁴⁰ Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat 2008), 182.

2. Sistem informasi adalah sebuah kumpulan dari komponen-komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mengambil kembali), mengolah, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan pengendalian di dalam sebuah organisasi.⁴¹
3. Teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah barang tentu ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tidak dapat dipungkiri, dalam setiap bidang termasuk perbankan penerapan teknologi bertujuan selain untuk memudahkan operasional intern perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap customers. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan kepada customers serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat.
4. Pelanggan harus merasakan kualitas pelayanan terlebih dahulu sehingga pelanggan bisa merasakan kualitas pelayanan itu sesuai

⁴¹ Jane Laudon & Kennet C. Laudon. *Essentials of MIS*, Ebook. ttp: Person,2016

dengan keinginan mereka atau tidak, jika pelanggan merasakan sesuai harapan mereka maka pelanggan akan timbul rasa percaya dan loyalitas terhadap perusahaan jasa tersebut sehingga konsumen mau melakukan pembelian kembali atau penggunaan kembali produk atau jasa tersebut.⁴²

c. Loyalitas Nasabah

1) Pengertian Loyalitas

Loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku.⁴³ Jika suatu produk telah menjadi bagian dari diri pelanggan yang tidak bisa dipisahkan, maka diharapkan presentase perpindahan pelanggan dan kehilangan pelanggan dapat diperkecil.

“a deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situational influences and marketing effort having the potential to cause switching behavior”.

Seorang konsumen dikatakan loyal apabila ia mempunyai keinginan kuat untuk kembali membeli produk atau menggunakan jasa dari

⁴² Hilmawan & Suryani, 2014

⁴³ Philip Kotler, dkk, *Manajemen Pemasaran*, Edisi-13 (Jakarta: Erlangga, 2009) 67

perusahaan lain. Loyalitas nasabah sendiri terdapat tahapan-tahapannya⁴⁴ adalah sebagai berikut :

- a. *Suspect* adalah semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang atau jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang atau jasa perusahaan.
- b. *Prospect* adalah orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahapan ini, meskipun belum melakukan pembelian tetapi telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain (*word of mouth*).
- c. *Customer* adalah pelanggan yang sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan, tetapi tidak mempunyai peran positif terhadap perusahaan. Loyalitas pada tahapan ini belum terlihat.
- d. *Clients* adalah meliputi semua pelanggan yang telah membeli barang atau jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur, hubungan ini berlangsung lama, dan mereka telah memiliki sifat retention.
- e. *Advocates* adalah clients secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang atau jasa perusahaan.

⁴⁴ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Bandung: Alfabet, 2010),

- f. *Partners* adalah hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan, pada tahap ini pelanggan berani menolak produk atau jasa dari perusahaan lain.⁴⁵

2) Manfaat Loyalitas Nasabah

Manfaat loyalitas pelanggan dengan dilihat dengan terciptanya loyalitas konsumen, ada beberapa keuntungan yang diperoleh dari loyalitas konsumen, antara lain:

- a. Penjualan produk yang semakin meningkat setiap harinya.
- b. Menciptakan peluang produk tersebut dapat menyebar dari mulut ke mulut.
- c. Pembelian produk dalam jangka waktu yang lama dan berkelanjutan.
- d. Mengurangi biaya pemasaran, sebab konsumen yang sudah loyal akan sangat membantu pemasaran bisnis.⁴⁶

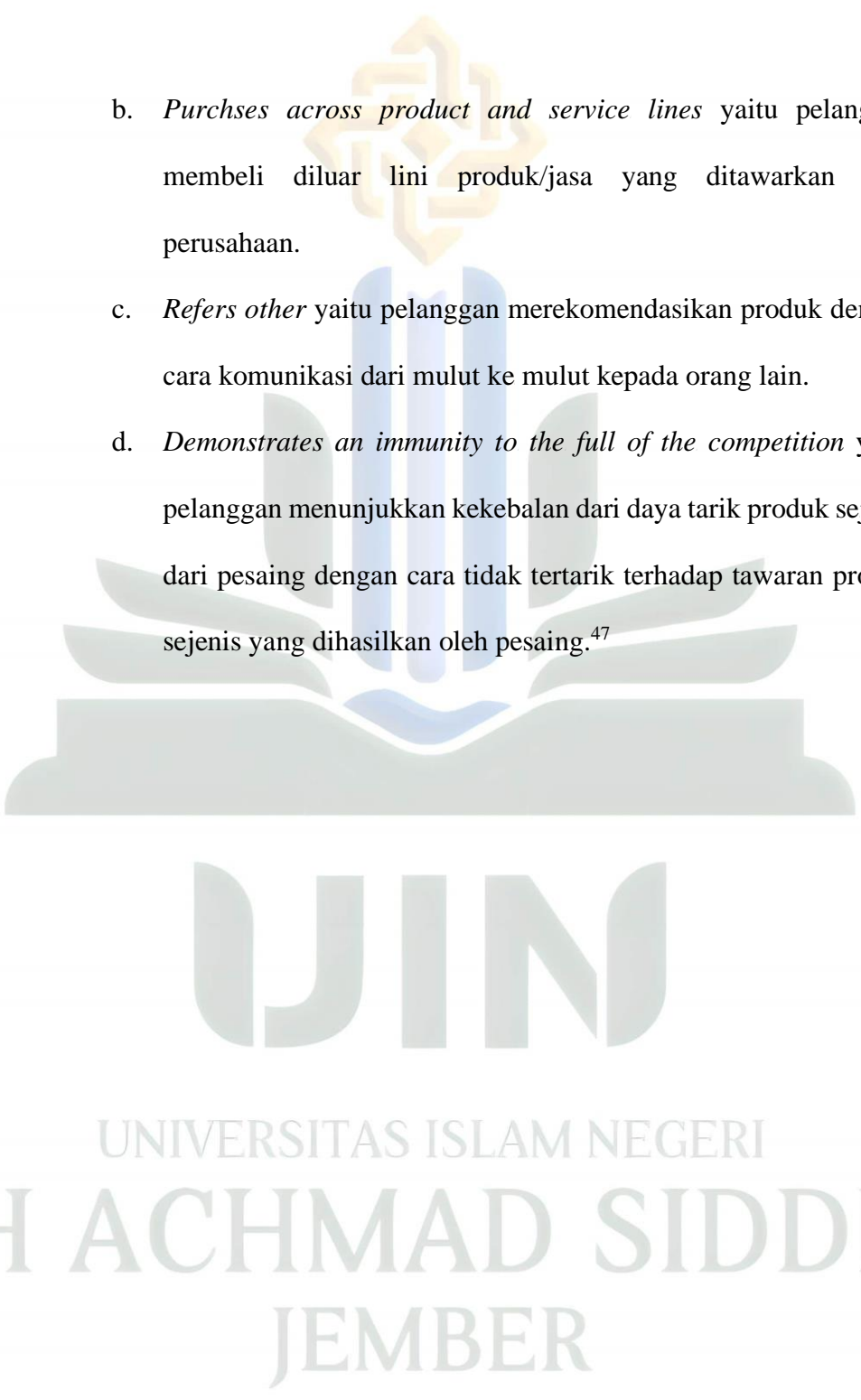
3) Karakteristik Loyalitas Nasabah

Pelanggan yang loyal memiliki beberapa karakteristik, diantaranya:

- a. *Makes regular repeat purchases* yaitu pelanggan melakukan pembelian secara teratur dalam pembelian kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.

⁴⁵ Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005).

⁴⁶ Deni Damayanti, *Tips Trik Komunikasi dan Bahasa Tubuh Anda untuk Memikat Pelanggan Agar Loyal Seumur Hidup*. (Yogyakarta: Mantra Books, 2013), 55

- 
- b. *Purchases across product and service lines* yaitu pelanggan membeli diluar lini produk/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- c. *Refers other* yaitu pelanggan merekomendasikan produk dengan cara komunikasi dari mulut ke mulut kepada orang lain.
- d. *Demonstrates an immunity to the full of the competition* yaitu pelanggan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing dengan cara tidak tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan oleh pesaing.⁴⁷

UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁴⁷ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Dimana penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana apa adanya, sesuai dengan situasi kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan.⁴⁸ Sedangkan bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang artinya penelitian yang diupayakan untuk mengamati suatu permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat obyek tertentu dengan menggambarkan dan mendeskripsikan langsung bagaimana strategi maintenance kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Muamalat kantor cabang Malang. Hal ini menjadi alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Sedangkan jenis penelitian menggunakan *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu dimana penulis langsung melakukan observasi ke lapangan untuk memperoleh informasi atau data yang ada di lapangan dengan jelas.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan bertepatan di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yang berlokasi di Jl. Kartanegara No. 2, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65116. Lokasi penelitian yang peneliti pilih merupakan sesuai dengan keterkaitan antar judul penelitian yang memiliki

⁴⁸ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 59.

alasan yakni pertama, peneliti tertarik meneliti di Bank tersebut karena masih belum ada yang meneliti judul dilokasi tersebut, kedua melihat dari beberapa Bank Muamalat dilokasi tersebut lebih besar dengan 48 karyawan memastikan pelayanan lebih baik dan produktif, dan terakhir karena Bank Muamalat memiliki keunggulan yang selalu mendapat penghargaan sebagai bank syariah digital nomor satu dan penghargaan bank yang memiliki loyalitas tinggi sehingga sangat keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan sesuai judul penelitian.

C. Subyek Penelitian

Untuk menentukan penelitian sebagai sumber informasi peneliti menggunakan purposive snowball yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini diakrenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data .⁴⁹ Karena penelitian kualitatif banyak dilakukan di lapangan maka membutuhkan pendekatan-pendekatan sosial langsung dengan informan. Informan adalah orang yang memberikan informasi sumber data yang peneliti akan gunakan.

Adapun subyek penelitian di antaranya sebagai berikut:

1. Imade Ferta Berlina selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

⁴⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. (Bandung: Alfabeta, 2017), 218.

2. Thalita Zhafira Berliandy selaku Customer Service di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.
3. Reza Anastasya selaku Teller di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.
4. Mustikorini selaku Nasabah Prioritas Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.
5. Nike Zatina selaku Nasabah Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.
6. Rizky selaku Nasabah Pinjaman Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang paling penting, karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Data yang kita peroleh harus sesuai dengan tujuan penelitian.⁵⁰

Dalam penelitian ini teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan berbagai macam data yang diperlukan adalah observasi pasif, wawancara semi struktur dan dokumentasi.

Penelitian dapat dikatakan valid apabila data yang diperoleh dapat diuji kebenarannya. Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data yang valid dapat menjawab seluruh persoalan-persoalan yang terkait dengan

⁵⁰ Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 123.

masalah penelitian yang dilakukan. Untuk memperoleh data penelitian, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah Proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Observasi ini menjadi salah satu dari teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, yang direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (*reliabilitas*) dan kesahihannya (*validitasnya*).

Alasan peneliti menggunakan observasi tidak terstruktur karena peneliti tidak melakukan pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam kesehariannya informan.

Peneliti mengadakan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti dan untuk mengungkapkan data-data sebagai berikut :

- 1) Lokasi atau tempat Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.
- 2) Ruang lingkup kegiatan usaha Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka (*face to face*) dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada peneliti⁵¹

⁵¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group:2011), 139

Cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada Narasumber-narasumber meliputi stake holder/karyawan yaitu Bagian Marketing Funding, Customer Service, Teller dan nasabah yang mewakili objek yang diteliti. Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu strategi maintenance kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu data yang diperoleh dari sumber bukan manusia (non-human resources), dokumen terdiri atas data-data hasil wawancara, transkrip, rekaman, foto dan lain-lain.

Teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi ini peneliti menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik dokumen tertulis maupun dokumen dari media elektronik ini dilakukan untuk memperoleh data dari berbagai sumber pustaka dan juga informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Adapun data yang diperoleh dari bahan dokumen adalah:

- a. Sejarah berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- b. Struktur pengurus Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- c. Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- d. Dokumen lain yang relevan diperoleh dari berbagai sumber yang dilakukan validitasnya dalam memperkuat analisis objek pembahasan.

E. Analisis Data

Melakukan analisis berarti melakukan kajian untuk memahami struktur suatu fenomena-fenomena yang berlaku dilapangan.⁵² Menurut Sugiyono, analisis data kualitatif dalam proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan (observasi), wawancara, catatan lapangan, dan studi dokumentasi, mengorganisasikan data ke sintesis menyusun kepada pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah diperoleh oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵³

Dalam penelitian kualitatif terdapat dua model analisis data yaitu, analisis model Miles dan Huberman dan analisis model Spedley. Menurut Haris analisis data penelitian kualitatif model analisis Miles dan Huberman dapat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:⁵⁴

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Jawaban itu masih perlu diuji secara empiris dan untuk maksud ini dibutuhkan pengumpulan data. Data yang

⁵² Iskandar, *Metodologi Penelitian dan sosial (kuantitatif dan kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press:2008), 220

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, kualitatif dan R &D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 244

⁵⁴ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta:Selemba Humanika, 2012), 164

dikumpulkan oleh sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Sampel tersebut terdiri atas sekumpulan unit analisis sebagai sasaran penelitian.

b. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.⁵⁵

c. Penyajian data

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan-kesimpulan sebagai temuan penelitian. Penyajian data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.⁵⁶

⁵⁵ Haris Herdiansyah, 233

⁵⁶ Zainal Arifin, Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma baru..., 173

Pada penelitian ini data yang telah teroganisir disajikan dalam bentuk deskripsi informasi yang sistematis dalam bentuk narasi dan tabel.

d. Mengambil kesimpulan

Proses lanjutan dari reduksi data dan penyajian data. Semua data penarikan kesimpulan merupakan kegiatan untuk menjawab rumusan masalah dengan bukti data-data yang valid.

Penarikan kesimpulan atau verifikasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pertama, menyusun simpulan sementara. Dikatakan sementara karena selama penelitian masih berlangsung, akan diperoleh data tambahan, maka dilakukan verifikasi data, yaitu dengan cara mempelajari data-data yang ada dan melakukan diskusi dengan teman sejawat dengan tujuan agar data yang diperoleh lebih tepat dan objektif. Dan demikian seterusnya.
- b. Kedua, menarik kesimpulan akhir setelah kegiatan pertama selesai.

Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan responden dengan makna yang terkandung dalam masalah penelitian secara konseptual.

F. Keabsahan Data

Maksud dan tujuan dari keabsahan data dan temuan ini adalah untuk mengecek apakah laporan atau temuan hasil penelitian tersebut betul-betul

sesuai dengan data. Untuk menjamin data tersebut betul-betul sesuai untuk itu menggunakan teknik kriteria derajat kepercayaan.⁵⁷

Untuk meineitapan keiabsahan data teirseibut dipeirlukan teiknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan sejumlah kriteria tertentu. Dan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan tringulasi sumber. Tringulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber data yang berbeda-beda dengan Teknik yang sama.⁵⁸

G. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini ada tiga tahapan yang dilakukan peneliti yaitu:

a) Tahap persiapan

1. Observasi pendahuluan untuk mendapatkan informasi awal atau gambaran umum tentang objek penelitian.
2. Minta surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember sebagai persyaratan penelitian.
3. Menyusun rancangan penelitian.
4. Meinyusun peirtanyaan seibagai peidoiman wawancara
5. Meimpeirsiapkan alat peineilitian seibagai peinunjang seipeirti alat peireikam, kamera, buku catatan, dan sebagainya.

b) Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahap inti penelitian. Sebagai langkah awal penelitian mencari dokumen resmi yang akan digunakan dalam penelitian

⁵⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2112), 324

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015) 330.

dan wawancara guna mendapatkan data awal tentang data yang berkaitan dengan tempat penelitian. Pada tahap ini penelitian mengadakan observasi dan wawancara. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dan dicek kebenarannya.

c) Tahap Penyelesaian

Tahap ini merupakan tahap akhir dari sebuah penelitian. Data yang telah diolah, disusun, disimpulkan, diverifikasi selanjutnya disajikan dalam bentuk penulisan laporan penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan member cek, agar penelitian mendapat kepercayaan dari informasi dan benar-benar valid. Langkah terakhir yaitu penulisan laporan penelitian yang mengacu pada penulisan skripsi UIN KHAS Jember.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang didirikan pada tanggal 28 Agustus 2003. Kota Malang merupakan salah satu kota yang strategis untuk tempat pembukaan cabang baru di wilayah Jawa Timur, mengingat sebagian besar penduduknya adalah umat muslim. Selain itu, kota Malang juga memiliki tingkat perputaran dana pada pihak ketiga yang relative tinggi didukung dengan kegiatan perekonomian yang mengalami perkembangan dari tahun ketahun. Pada saat ini Kantor Cabang Malang membawahi kegiatan operasional untuk daerah Malang raya yaitu, Kantor Cabang Pembantu Pasuruan, Kantor Cabang Pembantu Probolinggo, Kantor Cabang Pembantu Lumajang, Kantor Cabang Pembantu Kepanjen, Kantor Kas Singosari dan Kantor Kas Batu. Selain itu Bank Muamalat juga bekerja sama dengan Universitas Negeri Malang, dalam hal ini Universitas Negeri Malang sebagai penyedia tempat. Sampai akhirnya Bank Muamalat pada tanggal 12 Mei 2012 membuka cabang di Universitas Negeri Malang. Pada 22 Desember 2014 Bank Muamalat Cabang Malang meresmikan gedung milik pribadi yang berada di tengah kota, yaitu berada di samping gedung DPRD kota dan Kantor Walikota Malang di Jl. Kertanegara No 02, Malang, tepatnya di Kecamatan Klojen

kelurahan Kidul Dalem Kota Malang.⁵⁹

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

a. Visi Bank Muamalat

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

b. Misi Bank Muamalat

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

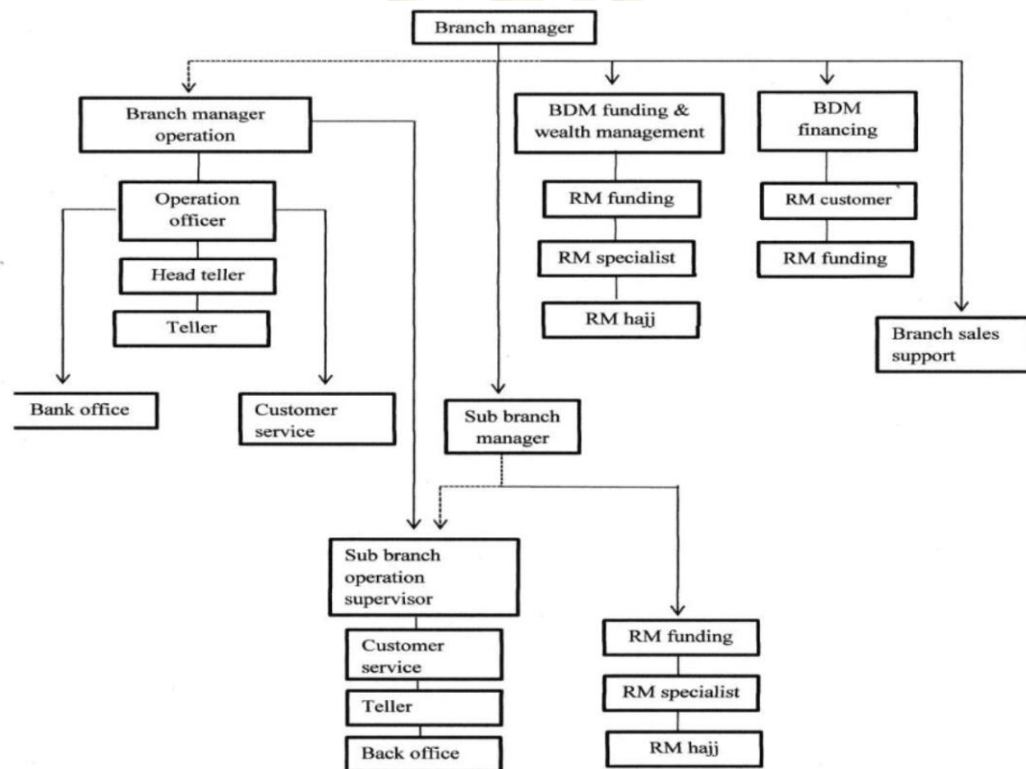
3. Struktur Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, yang terletak di Jl. Kertanegara No 02, Malang, tepatnya di Kecamatan Klojen kelurahan Kidul Dalem Kota Malang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁵⁹ Wawancara, Moch. Syafiudin Nuha selaku *Bussines Support Staft* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.



Sumber : Observasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.⁶⁰

4. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Bank Muamalat Tabungan Negara Kantor Cabang Malang

Ruang lingkup Bank Muamalat Kantor Cabang Malang sama hanya dengan bank umum lainnya. Dalam pasal 6 UU no 10 tahun 1998 tentang perbankan dijelaskan kegiatan usaha bank umum ialah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Bank syariah juga diperbolehkan untuk melakukan kegiatan usaha atau jasa pelayanan lain pada masyarakat. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang dalam melaksanakan kegiatan usahanya memiliki beberapa produk, yakni :

⁶⁰ Wawancara, Moch. Syafiudin Nuha selaku *Bussines Support Staff* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

a. Tabungan

- 1) Tabungan iB Muamalat
- 2) Tabungan iB Muamalat haji dan umrah
- 3) Tabunganku
- 4) Tabungan iB Muamalat Dollar
- 5) Tabungan iB Muamalat rencana.⁶¹

b. Deposito

- 1) Mudharabah iB Muamalat

Deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah.

Keuntungan Mudharabah iB Muamalat antara lain:

- 1) Mendapat bagi hasil yang optimal.
- 2) Dana investasi nasabah dikelola secara syariah dan dapat member ketenangan batin bagi nasabah.
- 3) Pilih jangka waktu sesuai dengan kebutuhan nasabah, yaitu 1, 2, 6 atau 12 bulan.
- 4) Kelak nasabah bisa menggunakan deposito Mudharabah Ib Muamalat sebagai jaminan pembiayaan jika dibutuhkan.

c. Giro

⁶¹ <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-corporate> ,diakses pada tanggal 25 April 2023.

1) Giro iB Muamalat Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

2) Giro iB Muamalat Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non- perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

d. Pembiayaan

1) KPR iB Muamalat

KPR iB Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, Apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

2) iB Muamalat Pensiun

Merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan.

Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual- beli) atau ijarah multijasa.

3) iB Muamalat Multiguna

Merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.⁶²

B. Penyajian dan Analisis Data

Proses kelanjutan dalam skripsi ini adalah penyajian dan analisis data yang mana akan menyajikan hasil penelitian oleh peneliti yang sudah di kumpulkan di lapangan. Setelah selesai memperoleh pengumpulan data dirasa sudah cukup maka penelitian diberhentikan. Sebagaimana dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi dan wawancara sebagai alat untuk mendukung penelitian yang dilakukan dan di jelaskan secara rinci sesuai dengan hasil pengumpulan data yang di ambil dalam penelitian dengan sajian yang mengacu pada fokus masalah sebagai berikut :

⁶² <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-corporate> ,diakses pada tanggal 25 April 2023

Strategi *maintenance* kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah di bank Muamalat kantor cabang Malang.

1. Strategi *Maintenance*

Strategi *maintenance* kualitas Pelayanan merupakan strategi pemeliharaan kepada karyawan dalam suatu bentuk pada pemenuhan kebutuhan waktu dalam memenuhi harapan pelanggan, bisa dikatakan dengan sebuah tindakan dimana karyawan memberikan masukan atau bantuan kepada nasabah yang membutuhkan dalam lingkup transaksi di bank. Adanya strategi *maintenance* penting diberikan dalam kualitas pelayanan dari karyawan akan memicu sebuah ke loyalitasan nasabah yang tetap.

Sebagaimana diungkapkan oleh bu Ferta selaku *marketing funding* sebagai berikut:

“Banyak hal untuk strategi *maintenance* kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah bukan hanya dilakukan oleh staf saja itu terdiri dari teller, customer service, operation manager, backoffice, kemudian ada juga di depan itu seperti satpam dan ob itu semua berperan dalam pelayanan, dari *maintenance*nya di bagian pertama itu dalam pelayanan cara kita *handle* nasabah, *handle* *compliance*, pembukaan rekening itu salah satu bentuk layanan, termasuk juga kecepatan proses juga termasuk pelayanan keramahan dari kita seperti itu”.⁶³

2. Kualitas pelayanan

Di dalam pelayanan yang ada di bank muamalat para staf sangat antusias menjaga kualitas layanan yang sangat di ajukan, dari sisi tekecil seperti

⁶³ Wawancara, Imade Ferta Berliana selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

menjaga kesopanan, keramahan dan komunikasi yang baik terutama kepada yang berinteraksi secara langsung kepada nasabah.

Bisa diungkapkan oleh ibu Ferta selaku *Marketing Funding* sebagai berikut:

“Begini mbak, Semua staf begitupun security juga seperti itu sekarang tidak hanya membuka pintu dan beri salam jadi security harus bisa membantu seperti pembukaan rekening atau pun layanan yang lain jadi security tersebut harus inisiatif untuk membantu nasabah. Bahkan harus menanyakan atau ramah kepada nasabah sehingga nasabah tidak bingung mau melakukan apa. Seperti hal nya dalam pembuatan buku tabungan atau rekening, security membukakan rekening nasabah setelah selesai langsung dia mengarahkan kepada customer service tinggal mengambil buku tabungan dan ATM. Jadi security selalu memberikan posisi dalam membantu nasabah agar nyaman dalam pelayanan, tidak hanya membantu harus ramah security juga menanyakan kabar nasabah supaya nasabah bisa nyaman akan perlakuan. Semua staff menghandle tidak harus tugasnya masing-masing, mbak”.⁶⁴

Juga ditegaskan oleh Thalita Zhafira Berliandy sebagai *Costumer Service* sebagaimana berikut:

“Cara dalam pelayanan kita yang penting itu empati, yaitu dimana kita memberikan pelayanan dengan cara senyum dan sopan memberikan mood yang baik karena di nasabah itu memiliki berbagai karakter. terkadang nasabah itu ada yang menerima dan menolak saran dari kita karena sikap kita dan kurangnya sopan santun. Dalam melayanani nasabah begitu mbak, kita pasti menanyakan terlebih dahulu apa yang ingin disampaikan oleh nasabah seperti bertanya, apa ada yang bisa dibantu bapak/ibu?, menanyakan dengan sopan. Maka dari itu kita selalu menerapkannya agar kita memberikan pelayanan terbaik ke nasabah seperti perkenalan atau pengakraban kita kepada nasabah, bantuan, meminta maaf jika kurang baik atau kurang puas ”.⁶⁵

⁶⁴ Wawancara, Imade Ferta Berliana selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

⁶⁵ Wawancara, Thalita Zhafira Berliandy selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Selasa, 14 Maret 2023).

Terdapat lima dimensi pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eskpektasi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang harus dapat di andalkan, yang meliputi fasilitas fisik gedung di Bank Muamalat yang cukup besar sehinga banyak staf, perlengkapan dan peralatan lengkap, serta penampilan staf sudah rapi dan menarik.
2. Kehandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang dalam ketetapan waktu pelayanan yang sama untuk pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dari staf, dan saling kerja sama dan saling menghandle dalam semua posisi tanpa melihat tugas siapa.
3. Ketanggapan (*Respinsiveness*), yaitu staf di Bank Mumalat untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, memberikan pelyanan yang prima kepada nasabah dengan penyampain informasi seperti berupa SMS atau Telfon yang jelas, tanpa membiarkan nasabah menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang untuk menumbuhkan rasa percaya para Nasabah. Terutama komunikasi, pemberian salam, sapa dan sopansantun saat melayani nasabah dari

pembukaan rekening, pinjaman dan bantuan kepada nasabah jika terjadi kesalahan.

5. Perhatian individual (*Empaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah, sudah dijelaskan oleh Teller bahwa *empaty* kepada nasabah diberikan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.⁶⁶

Strategi *maintenance* kualitas pelayanan kepada nasabah pentingnya menjaga komunikasi juga ditegaskan oleh bagian *Teller* Mbak Reza Anastasya serupa jawabannya yaitu:

“Jadi mbak di bank muamalat itu yang diutamakan yaitu pelayanan yang prima, prima itu dalam artian dari service quality nya harus bagus dari pada bank lain, contohnya bank muamalat itu bank syariah yah memiliki ciri khas tersendiri jadi diawali dengan salam dan sapa berbeda dengan bank yang lain yang hanya sapa saja dalam menyambut nasabah. Karena pelayanan yang kurang mengenakan bagi nasabah itu termasuk penilaian dalam service quality tersebut. Jadi yang dipertahankan di bank muamalat itu bisa dianggap merangkul nasabahnya, maksudnya itu nasabah bisa terus menerus bertransaksi di bank muamalat”.⁶⁷

Hal itu juga dibuktikan oleh Ibu Mustikorini selaku nasabah Prioritas di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang dalam suatu pernyataan seperti berikut:

“Pelayanan di bank muamalat itu baik mbak, selalu difast respon, dari bank muamalat itu memberikan pelayanan kepada saya itu sangat memuaskan saya tidak pernah kecewa, mbak”.

⁶⁶ Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat 2008), 182.

⁶⁷ Wawancara, Reza Anastasya selaku *Teller* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Senin, 13 Maret 2023).

Pelayanan yang diberikan tidak hanya memberikan layanan di kantor saja juga seperti bank lainnya pelayanan dilakukan juga diluar atau lapangan. Begitupun di ungkap oleh ibu Ferta selaku bagian *Marketing Funding* sebagai berikut:

“Untuk bagian marketing dalam pelayanan itu memberikan pelayanan dalam hal mempromosikan produk yang ada di Bank Muamalat seperti pekerjaan outdoor keluar lapangan dengan menghampiri nasabah langsung atau bersilaturahmi ke calon nasabah di rumah, instansi dan lain-lain dalam pembuatan tabungan jadi kami bantu dan siap mengantar, tidak hanya itu juga dalam pembantuan KPR atau pinjaman dalam menyelesaikan masalah nasabah di luar”.⁶⁸

Nasabah KPR atau pinjaman Bapak Rizky mengatakan pelayanan di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang memberikan pelayanan yang respon cepat , beliau mengatakan :

“Di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang itu sejak saya menjadi nasabah KPR pinjaman ibu ferta langsung mendatangi saya di rumah mengurus berkas-berkas persyaratan,dari awal saya di arahkan hingga saya di antar ke Bank yang sebelumnya untuk pindah alih ke Bank Muamalat saat ini, Tidak bingung mengurus nya sangat dibantu oleh pihak bank dan sering di hubungi melalui telfon waktu itu mengurusnya jadi saya sangat tidak kerepotan dan tau informasi apa yang saya lakukan”.

Ditegaskan Juga oleh Nasabah Tabungan Mbak Nike dimana Bank Muamalat memberikan pelayanan yang sangat baik :

“Saya sudah lama menabung, pelayanan dari awal sangat baik, dari pembukaan rekening langsung di bantu oleh satpam dan di arahkan ke customer service dan teller tidak sampai lama sudah dapat ATM dengan tabungannya, selain itu Bank Muamalat memberikan aplikasi buat pengecekan saldo dan lain-lain tidak perlu bingung bisa dimana saya sudah muemudahkan dalam pengecekan”.

⁶⁸ Wawancara, Imade Ferta Barliana selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

Juga sama di tegaskan oleh nasabah bank muamalat yakni ibu

Mustikorini:

“Saya nasabah selama 10 tahun menjadi nasabah prioritas saya merasa puas, dalam pemberian pelayanan kepada saya selama itu saya mempercayai Bank Muamalat ini karena saya yakin dana yang saya titipkan akan tetap selalu aman, dan saya merasa di berikan perlakuan yang puas dan sangat amanah”.⁶⁹

Dan ditegaskan lagi oleh Mbak Reza Anastasya selaku *Teller* bahwasannya:

“Nasabah merasa sangat di hargai dengan layanan yang kami berikan karena di bank lain tidak seperti itu seperti halnya kita memberikan verifikasi cepat melalui telfon maupun sms kepada nasabah menanyakan keperluan nasabah kepada kita sampai transaksi selesai dan tepat itu semua membuat nasabah kami merasa sangat nyaman dan puas. Dan nasabah menyatakan kami bank muamalat memiliki amanah yang baik”.⁷⁰

Strategi *maintenance* kualitas pelayanan merupakan cara tersendiri melakukan pemberian layanan memuaskan kepada nasabah secara lebih, baik bank muamalat memberikan layanan berupa silaturahmi kepada nasabah kerumah- rumah nasabah dalam pembuatan rekening dan pemberian arahan kepada nasabah KPR atau pinjaman dengan benar-benar diurus hingga masa pencairan. Tidak hanya itu, startegi *maintenance* pemberian kualitas pelayanan di bank muamalat mempunyai program yakni nasabah prioritas yang diungkap oleh ibu ferta selaku marketing funding :

⁶⁹ Wawancara, Mustikorini selaku Nasabah Prioritas di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Kamis, 16 Maret 2023).

⁷⁰ Wawancara, Reza Anastasya selaku *Teller* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Senin, 13 Maret 2023).

“Di bank muamalat ada program dimana deposito lebih dari 100 jt dan jangka waktu 6 bulan ke atas kami memberikan special bagi hasil, dan juga yang paling utama adalah nasabah prioritas itu jika nasabah memiliki dana 500 juta kita mengajukan sebagai nasabah prioritas tersebut, nasabah prioritas itu nasabah yang diberikan layanan lebih, dan nasabah akan di berikan kartu khusus ketika dia bertransaksi di kantor kami seperti halnya jika dia sudah menunjukkan kartu nasabah prioritas ke Bank Muamalat dia tidak perlu antri dan nasabah prioritas juga mendapat kan beberapa dari kami seperti gift, hadiah-hadiah menarik dari kami saat ada acara pribadi nasabah ataupun dari bank muamalat sedang mengadakan event tertentu”.⁷¹

Begitupun dari pernyataan oleh ibu Mustikorini selaku nasabah prioritas yang sudah beliau dapatkan selama di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang sebagai berikut :

“Kebetulan sekali pada hari ini saya mendapatkan hadiah atau gift reward dari Bank Muamalat Kantor Cabang Malang di hari saya ulang tahun ini, mbak. Sudah tiap tahunnya saya mendapatkan ucapan dan bingkisan nya, setiap acara yang lain Bank Muamalat Kantor Cabang Malang tetap memberikan hadiahnya, maka dai itu saya merasa memberikan kelayaitasan saya kepada Bank Muamalat”.⁷²

Juga ditegaskan oleh mbak Reza Anastasya selaku *customer service* atas nasabah prioritas yang diberikan layanan lebih oleh bank muamalat sebagaimana berikut :

“Untuk menjaga loyalitas nasabah bank muamalat itu, terkhusus pada nasabah prioritas yang memiliki masing-masing marketing semisal ada ulang tahun atau milad nasabah tersebut pasti kita memberikan ucapan, *gifereward*, atau kado pemberian hadiah dari kita. Dan untuk pelayanan kepada nasabah prioritas diberikan layanan yang sebaik mungkin, tetapi tanpa mengesampingkan nasabah yang lain, semisal kita di teller nasabah prioritas menghadap ke teller 1 dan nasabah yang lain bisa ke teller

⁷¹ Wawancara, Imade Ferta Berliana selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

⁷² Wawancara, Mustikorini selaku Nasabah Prioritas di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Kamis, 16 Maret 2023).

lainnya. Dari itu pelayanan dari kami tidak ada perbedaan antara nasabah prioritas dan nasabah non prioritas, cuma beda cara handle nasabah prioritas didahulukan tetapi tidak mengganggu nasabah non prioritas”.⁷³

3. Loyalitas Nasabah

Ada beberapa fasilitas dan kemudahan-kemudahan yang di peroleh oleh nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yang memiliki dana di atas 100 juta ke atas dan dikelompokkan menjadi beberapa bagian. Hal tersebut dijelaskan oleh ibu Ferta selaku *Marketing Funding* sebagai berikut:

“Dimana Bank Muamalat dalam menjalankan program *maintenance* memiliki beberapa bagian mulai dari 100 juta ke atas bahkan 500 juta keatas akan mendapatkan fasilitas dari kami seperti fasilitas kelas atas yang berikan berupa *Free transfer, Free Airpost Lounge, dan Gift reward*”⁷⁴

Adapun daftar lengkap fasilitas yang diberikan oleh Bank Muamalat untuk nasabah prioritas sebagai berikut:

UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁷³ Wawancara, Reza Anastasya selaku *Teller* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Senin,13 Maret 2023).

⁷⁴ Wawancara, Imade Ferta Berliana selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu,15 Maret 2023).

Tabel 4.2
Daftar Fasilitas keuntungan menjadi nasabah prioritas

<i>Free transfer</i> ⁵⁵	Tiering SRR ⁵⁶	Max Budget/Bulan
	100juta sd <500juta	Rp 75.000
	500juta sd < 2.5M	Rp 150.000
	2.5M sd <10 M	Rp 300.000
	>10m	Rp 500.000
<i>Free Airport lounge</i> ⁵⁷	Tiering SRR	Max budget/bulan
	100juta sd <500juta	Rp 100.000
	500juta sd < 2.5M	Rp 200.000
	2.5M sd <10 M	Rp 300.000
	>10m	Rp 400.000
<i>Gift Reward</i> ⁵⁸	Tiering SRR	Max budget/bulan
	100juta sd <500juta	Rp 100.000
	500juta sd < 2.5M	Rp 150.000
	2.5M sd <10 M	Rp 350.000
	>10m	Rp 500.000

Sumber : hasil Wawancara dengan Imade Ferta Barliana selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

Tujuan dari program strategi *maintenance* kualitas pelayanan bisa di jelaskan oleh ibu ferta selaku *marketing funding*:

“Tujuan program nasabah prioritas dimana akan menjaga nasabah agar loyal lebih percaya kepada kami supaya tidak mengalihkan dananya kepada bank lain”.⁷⁵

Adanya fasilitas-fasilitas layanan diberikan oleh bank muamalat kepada nasabahnya bisa diharapkan nasabah bank muamalat dapat setia dan selalu bertransaksi di bank muamalat kantor cabang Malang serta dapat meningkatkan loyalitas nasabah agar tetap menjadi nasabah yang dipertahankan. Nasabah yang loyal di bank muamalat tidak semua loyal tetapi

⁷⁵ Wawancara, Imade Ferta Barliana selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

begitu banyak kemungkinan sudah terbukti adanya nasabah yang loyal yang bisa dipertegas oleh bu ferta selaku *marketing funding* mengatakan :

“Bisa dikatakan loyal itu sendiri dari dana nasabah itu tetap bahkan bertambah, dan juga dari nasabah prioritas kebanyakan sekeluarga itu ikut serta mempercayai dana nya kepada kita itu sudah bentuk loyal kepada kita di bank muamalat”.⁷⁶

Di jelaskan karakteristik nasabah yang loyal oleh mbak Reza Anastasya mengatakan :

“Ada nasabah yang hapir setiap hari ke bank muamalat, semisal kita ada banyak uang kecil di bank ini pasti tidak baik untuk menimbun terlalu banyak uang nasabah tersebut, jadi kita tetap untuk memberikan kelebihan uang kepada nasabah tersebut meskipun nasabah tersebut tetap saja tidak mau agar bisa mengikhlaskan uangnya di bank ini. Jadi terlihat dari karakter nasabah itu sangat loyal kepada kita mengapa dikatakan seperti itu karena begitu yakin kepada kita untuk memberikan uangnya sebagai infak”.⁷⁷

Terdapat sedikit kendala dalam strategi *maintenance* kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah yang dihadapi oleh Bank Muamalat kantor cabang Malang disampaikan oleh Thalita selaku *Customer service* mengatakan :

“Jauh kemungkinan pasti ada beberapa kendala seperti halnya nasabah yang kurang puas dalam pelayanan mereka bahkan marah atau kesal kepada kita tetapi mungkin mereka belum puas menerima pelayanan dari kami tetapi kita tetap melayani dengan baik dan juga memberikan saran yang tepat agar nasabah tersebut bisa menerima”.⁷⁸

⁷⁶ Wawancara, Imade Ferta Berliana selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Rabu, 15 Maret 2023).

⁷⁷ Wawancara, Reza Anastasya selaku *Teller* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Senin, 13 Maret 2023).

⁷⁸ Wawancara, Thalita Zhafira Berliandy selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Selasa, 14 Maret 2023).

Disampaikan juga oleh Reza Anastasya selaku Teller di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang terdapat kendala dari nasabah dalam menjalankan strategi *maintenance* kualitas pelayanan sebagai berikut :

“Untuk di *teller* terkadang ada kendala dari kita sebagai *teller* untuk mengurus keuangan semisal setoran terlambat yang akan lumayan menganggu tetapi memang itu salah satu *jobdisk* juga . Kita tutup layanan jam 4 terkadang ada nasabah yang datang lebih dari jam tersebut jadi seakan-akan menghambat kinerja kami untuk mengerjakan *jobdisk* itu seperti pembukuan atau mengurus keuangan itu terkadang terganggu dari nasabah datang pasti kami setoran akan terhambat, karena layanan seperti tranfer kita tutup maksimal jam 2 tetapi nasabah datang lebih dari jam tersebut proses penranferan itu cukup lama sehingga menghambat setoran tersebut. Jadi solusinya marketing harus memberi tahu nasabah agar bisa datang tepat waktu sesuai jam operasional, maka dari itu dari *teller*, *marketing* dan operasional harus saling kerja sama agar tidak terkendalanya semua kinerja kita”.⁷⁹

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti sesuai dengan teori yang disajikan, hasil wawancara dengan beberapa informan yaitu pada bagian *marketing funding*, *Teller*, *Customer Service* dan nasabah pada strategi *maintenance* kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Dapat disimpulkan terkait strategi *maintenance* pelayanan yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, strategi *maintenance* dilakukan oleh semua staf termasuk yang secara langsung bertemu dengan nasabah termasuk ada seperti satpam dan ob itu semua berperan dalam pelayanan, dari maintenancenya di bagian pertama itu dalam pelayanan cara kita handle nasabah seperti halnya memberikan salam sapa dan sopan santun kepada nasabah, handle keluhan, pembukaan rekening itu salah satu bentuk

⁷⁹ Wawancara, Reza Anastasya selaku *Teller* di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, (Senin, 13 Maret 2023).

layanan, termasuk juga kecepatan proses juga termasuk pelayanan keramahan. Dan juga ada pelayanan yang datang langsung menghapiri bersilaturahmi kerumah nasabah atau calon nasabah agar dalam membantu dalam pembuatan rekening, menyelesaikan pinjaman atau KPR, pengantaran atm dan tabungan dan masih ada yang bisa dibantu jika nasabah atau calon nasabah tidak bisa datang langsung ke bank Muamalat. Terdapat juga program strategi *maintenance* kualitas pelayanan dimana deposito lebih dari 100 jt dan jangka waktu 6 bulan ke atas kami memberikan special bagi hasil, dan juga yang paling utama adalah berupa nasabah prioritas. Nasabah prioritas itu jika nasabah memiliki dana 500 juta kita mengajukan sebagai nasabah prioritas tersebut, nasabah prioritas itu nasabah yang diberikan layanan lebih, dan nasabah akan di berikan kartu khusus ketika dia bertransaksi di kantor kami seperti halnya jika dia sudah menunjukkan kartu nasabah prioritas ke Bank Muamalat, nasabah tidak perlu antri dan nasabah prioritas juga mendapat kan beberapa dari kami seperti giftreward, hadiah-hadiah menarik dari bank Muamalat saat ada acara pribadi nasabah ataupun dari bank muamalat sedang mengadakan event tertentu. Tujuannya program strategi *maintenance* yakni supaya nasabah tetap percaya kepada bank Muamalat dengan tetap menitipkan dananya sehingga nasabah akan loyal kepada bank Muamalat. Tidak hanya nasabah tersebut loyal dengan tetap menitipkan dananya namun mereka bisa mengajak keluarga nya untuk ikut dalam menyimpan dana kepada bank Muamalat. Dengan meningkatkan strategi *maintenance* ini dinilai efektif dan membantu dengan menjadi nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang semua diberikan pelayanan yang baik dan betul-betul di perhatikan dengan

memberikan pelayanan serupa di atas sesuai dengan kebutuhan yang nasabah butuhkan dari Tabungan, KPR atau pinjaman dan lainnya.

C. Pembahasan Temuan

Mengacu pada hasil observasi, wawancara dan studi pustaka serta analisis data yang sudah dilakukan dan juga mengacu pada perumusan masalah, maka disini peneliti akan membahas temuan-temuannya di lapangan.

Mengenai hal tersebut, strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah sebagai berikut:

Analisis strategi *maintenance* kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah di bank Muamalat kantor cabang Malang.

Dari hasil analisis data, peneliti memandang bahwa dalam strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang dilakukan dengan cara bersilaturahmi kerumah nasabah, memberikan hadiah kepada nasabah, membantu dalam melakukan persyaratan pinjaman atau KPR, mengucapkan selamat yang sedang berulang tahun atau hari penting, gift reward *free transfer* dan *free airport lounge*. Nasabah yang mendapatkan *maintenance* semua nasabah dari calon nasabah hingga nasabah tabungan, KPR atau pinjaman, maupun nasabah prioritas. Nasabah adalah nasabah yang memiliki simpanan dana minimal 100 juta ke atas yang akan mendapatkan layanan kelas atas dari bank. Sedangkan nasabah yang memiliki dana di bawah 100 juta juga mendapatkan *maintenance* berupa layanan, pelayanan pembukaan rekening di tempat nasabah bagi nasabah yang tidak bisa datang ke Bank Muamalat, serta silaturahmi ke rumah nasabah yang

membutuhkan teman shering atau curhat ini juga berlaku untuk nasabah prioritas. Tujuan dari strategi *maintenance* adalah untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan menumbuhkan loyalitas dalam diri nasabah sehingga dengan nasabah percaya dan loyal kepada bank dan diharapkan nasabah tersebut mengajak saudara, keluarga dan teman untuk menabung atau berinvestasi di Bank Muamalat dan tidak hanya sekedar loyal nasabah juga diharapkan untuk terus melakukan pembelian ulang produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat.

Program strategi *maintenance* memiliki peran penting untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah. Karena apabila nasabah tidak diperhatikan oleh bank bisa jadi nasabah tersebut akan berpindah bank maka dari itu perlu adanya pelayanan lebih dari bank untuk nasabah yang loyal karena semakin baik atau puas nasabah dengan pelayanan bank maka semakin baik pula respons dari nasabah untuk tetap loyal terhadap bank.

Adapun ciri-ciri nasabah yang loyal terhadap bank antara lain:

- 1) Nasabah melakukan pembelian ulang secara teratur.
- 2) Nasabah membeli semua barang atau jasa yang mereka butuhkan.
- 3) Menunjukan kekebalan terhadap pesaing lain.
- 4) Mereferensikannya kepada orang lain.⁸⁰

Strategi *maintenance* dinilai ampuh dan efektif untuk meningkatkan dan memertahankan loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah

⁸⁰ Deni Damayanti, *Tips Trik Komunikasi dan Bahasa Tubuh Anda untuk Memikat Pelanggan Agar Loyal Seumur Hidup*. (Yogyakarta: Mantra Books, 2013), 55

nasabah prioritas di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang sebanyak sejak di terapkan pertama kalinya di bulan Maret 2023.

Pengertian strategi *maintenance* adalah usaha mempertahankan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan, agar mereka tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Adapun tujuan dari strategi *maintenance* sumber daya manusia yaitu:

- 1) Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan disiplin dan menurunkan absensi karyawan.
- 3) Meningkatkan loyalitas dan menurunkan trun-over karyawan.
- 4) Memberikan keterangan, keamanan, dan kesehatan karyawan.
- 5) Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarga.
- 6) Mengurangi konflik serta menciptakan suasana yang harmonis.
- 7) Mengefektifkan pengadaan karyawan.⁸¹

Hasil temuan menunjukan strategi *maintenance* dinilai ampuh dan efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Teori mengatakan bahwa, loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah bank. Mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu bank. Hal ini menjadi alasan utama sebuah bank, untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

Terdapat ciri-ciri pelanggan yang loyal terhadap suatu produk atau jasa, yaitu:

⁸¹ Melayu S. P Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001)

- 1) Melakukan pembelian ulang secara teratur, adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih secara berulang-ulang.
- 2) Membeli antar lini produk dan jasa, adalah membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
- 3) Mereferensikan kepada orang lain, adalah membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian teratur serta juga mengajak/merekomendasikan kepada keluarga, saudara, dan teman untuk membeli produk atau menggunakan jasa tersebut.
- 4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing, adalah tidak terpengaruh atau tertarik kepada produk atau jasa para pesaing lain dan tetap setia menggunakan produk dan jasa tersebut.⁸²

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁸² Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah memberikan pengantar dan gambaran secara terpadu dan menganalisis beberapa permasalahan-permasalahan yang diteliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Analisis strategi *maintenance* kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Malang adalah dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas kelas atas seperti layanan pelayanan yang sopan santun, sapa dan salam kepada nasabah, pembukaan rekening di tempat nasabah bagi nasabah yang tidak bisa datang ke Bank Muamalat, serta silaturahmi kerumah nasabah, serta pemberian layanan memudahkan dalam bentuk konfirmasi melalui telfon dan sms. Untuk nasabah prioritas yang dananya lebih dari 500 juta ada tabahan layanan *Free Transfer, Free Airport Lounge* dan *Gift Reward* tidak hanya itu dananya yang di bawah 100 juta keatas juga mendapatkan *maintenance* berupa pelayanan yang lebih dan mendapatkan ucapan, hadiah atau gift reward dari Bank Muamalat . Semua mendapatkan *maintenance* dari Bank Muamalat Kanator Cabang Malang mulai dari nasabah tabungan, KPR atau pinjaman, dan nasabah yang membutuhkan pelyanan yang khusus.

Peran dari program strategi *maintenance* untuk mempertahankan loyalitas nasabah sangatlah penting jika nasabahnya tidak diberikan perhatian dan dibiarkan saja maka nasabah tersebut akan berpindah ke

bank lainya. Dan loyalitas bentuk sebuah tanda kepercayaan nasabah kepada bank sebagai timbal balik karena sudah memberikan pelayanan terbaik mempercayai dananya kepada bank, amanah dan menjadi kepercayaan yang bertahan.

B. Saran-saran

Dari pembahasan tersebut, peneliti mencoba memberikan saran atas pemahaman dari Analisis Strategi *Maintenance* Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang sebagai berikut:

1. Untuk pelaksanaan *maintenance* yang mendapat fasilitas berupa *Free Airport lounge* baiknya diberikan kartu khusus agar nasabah tidak harus menggunakan uangnya terlebih dahulu lalu menukarkan slip tagihanya ke Bank Muamalat dengan adanya kartu khusus itu diharapkan nasabah yang menikmati fasilitas lebih di mudahkan dan tidak perlu repot-repot ke bank untuk menukar slip pembayarannya ke Bank Muamlat.
2. Bagi *Teller* dan *Marketing Funding* saling bekerja sama untuk menginformasikan kepada nasabah untuk bertransaksi sebelum jam 4 atau jam tutup agar bertransaksi dengan mudah dan tidak terhambatnya kepada pelayanan yang lain.
3. Tetap menjaga dan meningkatkan lagi hubungan baik antara bank dengan para nasabahnya serta selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang ramah dan santun agar loyalitas nasabah terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Ansari, Dedy Harahap dan Dita Amanah. “Kajian Kualitas Layanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia”. Jurnal, Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Negeri Medan, 2019.

Arifin, Zainal. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma baru*. t.tp: t.p. t.t.

Damayanti, Deni. *Tips Trik Komunikasi dan Bahasa Tubuh Anda untuk Memikat Pelanggan Agar Loyal Seumur Hidup*. Yogyakarta: Mantra Books, 2013.

Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Selemba Humanika, 2012.

Hilmawan, M. I., & Suryani, A. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen Studi pada Trans Sarbagita. Ejournal, Manajemen Universitas Udayana, 2014.

<https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-Islam/>

<http://www.bankmuamalat.co.id/id/index.php>

Huda, Badrul, Sukidin dan Sri Wahyuni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Artajaya Jember”. Jurnal, Universitas Jember, 2019.

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005.

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA, 2010.

Iskandar. *Metodologi Penelitian dan sosial (kuantitatif dan kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press, 2008.

Ismail, Iriani. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya, 2010.

Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.

Kloter, Philip, dkk. *Manajemen Pemasaran, Edisi-13*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Prenhalindo, 2002.

Laudon, Jane & Kennet C. Laudon. *Essentials of MIS*, Ebook. t.tp: Person, 2016.

Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.

Lupiyoadi, Rambat A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat 2008.

Mannulang. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan”. Thesis, Universitas Sumatera Utara, 2008.

Medy, Salsabila Tryana. “Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam)”. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Pare, 2020.

Mila Sicillia dan Abu Yazid, “Analisis Dampak digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta”. Jurnal Universitas Pamulang, 2020.

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.

Nur, Yeni Shilawati. “Strategi Maintenance dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa”. Thesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2016.

Oktavia, Ria. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung”. Jurnal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Madani Bandar Lampung, 2019.

Orri, Nova Anda, “Strategi Maintenance Marketing dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah”. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2018.

Ramandey, Elimelek dan Eko Putra Kusuma Goo. “Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Abepura”. Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cendrawasih, 2020.

S. P, Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Offset, 2013.

Saydam, Gouzali. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Djambatan, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sumitro, Warkum. *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BAMUI & Takaful) di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.

Jonathan, Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Swastha, Basu. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty, 2000.

Syafi', M. Antonio. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Press, 2019.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset, 2014.

www.ojk.go.id, dalam jumlah bank di Indonesia, pada hari Jumat, tanggal 29-10 2022, pukul 08:35 WIB.

Zulkarnain, Rizal dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening". Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Banten Jaya-Kota Serang, 2020.



Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODELOGI PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Analisis Strategi <i>Maintenance</i> Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang	Analisis Strategi <i>Maintenance</i> Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah	1) Strategi <i>Maintenance</i> Kualitas Pelayanan 2) Loyalitas Nasabah	1) Nasabah yang memiliki portofolio dana tertentu 2) Fasilitas <i>Free Transfer</i> , <i>Free Airport Lounge</i> dan <i>Gift Reward</i> 3) Memberikan ucapan belasungkawa ketika terkena musibah 4) Menghubungi, memberikan ucapan selamat dan kado ulang tahun 5) Memberikan parcel ketika hari besar. 6) Mendatangi silaturahmi kepada nasabah dan calon nasabah tabungan. 1) Melakukan pembelian ulang secara teratur 2) Melakukan pembelian lini produk yang lainnya dari perusahaan 3) Memberikan referensi kepada orang lain 4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing atau tidak mudah terpengaruh oleh bujukan pesaing lain.	1) <i>Customer service</i> 2) <i>Marketing funding</i> 3) <i>Teller</i> 4) Nasabah 5) Wawancara 6) Dokumentasi 7) Kepustakaan	1) Menggunakan metode penelitian Kualitatif. 2) Jenis penelitian adalah studi kasus. 3) Metode pengumpulan data dengan cara, observasi, wawancara, dokumentasi. 4) Metode analisa yang digunakan adalah analisis deskriptif. 5) Validitas data menggunakan uji kredibilitas dengan pengujian triangulasi sumber.	1) Bagaimana analisis strategi <i>maintenance</i> kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisfi Yatur Romadiah
NIM : E20191206
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : UIN KHAS Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ANALISIS STRATEGI MAINTENANCE KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG” ini adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 01 Juni 2023
Penyusun



Nisfi Yatur Romadiah
NIM : E20191206

Konsep atau Transip Wawancara

Analisis Strategi *Maintenance* Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

1. Bagaimana peran strategi *maintenance* kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat?
2. Apa hubungan strategi *maintenance* kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah?
3. Apakah ada kendala dalam menghadapi program dalam menjalankan strategi *maintenance* kualitas pelayanan di bank muamalat kantor cabang malang?
4. Apa saja kemudahan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Malang bagi nasabah yang memperoleh strategi *maintenance* kualitas pelayanan?
5. Apa yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Malang untuk menjaga/meningkatkan Loyalitas Nasabah?
6. Seperti apa karekteristik nasabah yang loyal terhadap Bank Muamalat?
7. Apa kendala dalam melakukan strategi *maintenance* kualitas pelayanan?
8. Bagaimana Strategi *Maintenance* Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?
9. Mengapa Bank Muamalat Kantor Cabang Malang menerapkan strategi *maintenance* Kualitas Pelayanan ?
10. Program strategi *maintenance* kualitas pelayanan ini berlaku bagi nasabah yang bagaimana dan bagaimana kriteria nasabah yang diberi maintenace?
11. Apa tujuan dari program strategi *maintenance* kualitas pelayanan nasabah?
12. Bagaimana Pelayanan yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?
13. Apa yang membuat nasabah tertarik dengan Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?
14. Mengapa nasabah begitu loyal kepada Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN *CUSTOMER SERVICE*
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

Nama Informan : Thalita Zhafira Berliandy

Tempat : Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1	Bagaimana peran strategi <i>maintenance</i> kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat?	Dalam melayani nasabah kita pasti menanyakan terlebih dahulu apa yang ingin disampaikan oleh nasabah seperti bertanya yang bisa dibantu oleh kita. Cara dalam pelayan kita yang pertama empati, yaitu dimana kita memberikan pelayanan dengan cara senyum dan sopan memberikan mood yang baik karena nasabah itu memiliki berbagai karakter. terkadang nasabah itu ada yang menerima dan menolak saran dari kita karena sikap kita dan kurangnya sopan santun. Maka dari itu kita selalu menerapkan agar kita memberikan pelayanan kenasabah seperti perkenalan atau pengakraban kita kepada nasabah, bantuan, meminta maaf jika kurang baik atau kurang puas.	Selasa, 14 Maret 2023
2	Apa hubungan strategi <i>maintenance</i> kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah?	Sebenarnya nasabah disini itu tidak semua loyal tetapi tergantung kita dalam melayani nasabah tersebut. Seperti halnya kita tanggap, cepat, sigap dalam melayani pasti nasabah akan loyal kepada kita, dan semua tergantung dari kita jika kita melayaninya kurang baik seperti kita terlihat menyebalkan tidak mood, nasabah akan menilai tidak	Selasa, 14 Maret 2023

		baik kekita. Costumer service itu wajib memberikan pelayanan yang memuaskan jangan sampai permasalahan yang pada diri kit aitu terbawa saat melayani nasabah akabitnya seperti yang dikatakan di atas.	
3	Apakah ada kendala dalam menghadapi program dalam menjalankan strategi maintenance kualitas pelayan di bank muamalat kantor cabang malang?	Jauh kemungkinan pasti ada beberapa kendala seperti halnya nasabah yang kurang puas dalam perlayan mereka bahkan marah atau kesal kepada kita tetapi mungkin mereka belum puas menerima pelayanan dari kami tetapi kita tetap melayani dengan baik dan juga memberikan saran yang tepat agar nasabah tersebut bisa menerima.	Selasa, 14 Maret 2023

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN *CUSTOMER SERVICE*
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

Nama Informan : Reza Anastasya

Tempat : Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1	Apa saja kemudahan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Malang bagi nasabah yang memperoleh strategi <i>maintenance</i> kualitas pelayanan?	Jadi di bank muamlat itu yang diutamakan yaitu yang pertama pelayanan yang prima, prima itu dalam artian dari service quality nya harus bagus dari pada bank lain, contohnya bank muamalat itu bank syariah memiliki ciri khas tersendiri jadi diawali dengan sapa dan salam berbeda dengan bank yang lain yang hanya sapa saja dalam menyambut nasabah. Karena pelayanan yang kurang mengenakan bagi nasabah itu termasuk penilaian dalam service quality tersebut jadi yang dipertahankan di bank muamalat itu bisa dianggap merangkul nasabahnya maksudnya itu nasabah bisa terus menerus bertransaksi di bank muamalat. meskipun dibandingkan dengan bank lain bank muamalat memang masih kecil dari bank lain cuma bank muamalat bagaimanapun tetap mempertahankan seperti produk-produknya yaitu Muamalat Din itu termasuk salah satu produk bank muamalat yang friendly user maksudnya mudah, ramah dan gampang di gunakan oleh nasabah. Dan di bank muamalat ini transaksinya tidak terlalu rumit dikatakan susah tidak juga cuma kita itu gimana	Senin, 13 Maret 2023

		caranya mempermudah transaksi nasabah semisal ada kendala pasti kita mengupayakan masalah yang ada bisa diselesaikan sehingga tidak sampai berhari-hari, maka dari itu harus terjalinnya kekerabatan antara kita dan nasabah seperti itu lah sebuah peranan service prima itu.	
2	Apa yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Malang untuk menjaga/meningkatkan Loyalitas Nasabah?	Untuk menjaga loyalitas nasabah bank muamalat itu, terkhusus pada nasabah prioritas yang memiliki masing-masing marketing semisal ada ulang tahun atau milad nasabah tersebut pasti kita memberikan ucapan, gifeaway, atau kado pemberian hadiah dari kita. Dan untuk pelayanan kepada nasabah prioritas diberikan layanan yang sebaik mungkin tetapi tanpa mengesampingkan nasabah yang lain, semisal kita di teller nasabah prioritas menghadap ke teller 1 dan nasabah yang lain bisa ke teller lainnya. Dari itu pelayanan dari kami tidak ada perbedaan antara nasabah prioritas dan nasabah non prioritas, cuma beda acara handle nasabah prioritas didahulukan tetapi tidak mengganggu nasabah non prioritas.	Senin, 13 Maret 2023
3	Seperti apa karekteristik nasabah yang loyal terhadap Bank Muamalat?	Ada nasabah yang hampir setiap hari ke bank muamalat, semisal kita ada banyak uang kecil di bank ini pasti tidak baik untuk menimbun terlalu banyak uang nasabha tersebut jadi kita berak untuk memberikan kelebihan uang kepada nasabah tersebut meskipun nasabah tersebut	Senin, 13 Maret 2023

		<p>tetap saja tidak mau agar bisa mengikhlaskan uangnya di bank ini. Jadi terlihat dari karakter nasabah itu sangat loyal kepada kita mengapa dikatakan seperti itu karena begitu yakin kepada kita untuk memberikan uangnya sebagai infak.</p>	
4.	<p>Apa kendala dalam melakukan strategi maintenance kualitas pelayanan?</p>	<p>Untuk di teller terkadang ada kendala dari kita sebagai teller untuk mengurus keuangan semisal setoran terlambat yang akan lumayan mengaangu tetapi memang itu salah satu jobdisk juga . kita tutup layanan jam 4 terkadang ada nasabah yang datang lebih dari jam tersebut jadi seakan-akan menghambat kinerja kami untuk mengerjakan jobdisk itu seperti pembukuan atau mengurus keuangan itu terkadang terganggu dari nasabah datang pasti kami setoran akan terhambat, karena layanan seperti tranfer kita tutup maksimal jam 2 tetapi nasabah datang lebih dari jam tersebut proses pentranferan itu cukup lama sehingga menghambat setoran tersebut. Jadi solusinya marketing harus memberi tahu nasabah agar bisa datang tepat waktu sesuai jam operasional, maka dari itu dari teller, marketing dan operasional harus saling kerja sama agar tidak terkendalanya semua kinerja kita.</p>	<p>Senin, 13 Maret 2023</p>

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA
DENGAN *MARKETING FUNDING*
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

Nama Informan : Imade Ferta Berliana

Tempat : Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1	Bagaimana Strategi Maintenance Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?	Banyak hal yang untuk pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah bukan hanya dilakukan oleh staf saja itu terdiri dari teller, costumer service, operation manajer, backoffice, kemudian ada juga di depan itu seperti satpam dan ob itu juga berperan dalam pelayanan. Dari maintenancenya di bagian pertama itu dalam pelayanan cara kita menghandle nasabah, menghandle compline, pembukaan rekening itu salah satu bentuk layanan, termasuk juga kecepatan proses juga termasuk pelayanan keramahan dari kita seperti itu. Semua staf begitupun security juga seperti itu sekarang tidak hanya membuka pintu dan beri salam jadi security harus bisa membantu seperti pembukaan rekening atau pun layanan yang lain jadi security tersebut harus inisiatif untuk membantu nasabah. Bahkan harus menanyakan atau ramah kepada nasabah sehingga nasabah tidak bingung mau melakukan apa. Seperti hal nya dalam pembuatan buku tabungan atau rekening security membuka rekening	Rabu, 15 Maret 2023

		<p>nasabah selesai langung di mengarahkan kepada cs tinggal mengambil buku tabungan dan ATM. Jadi security selalu memberikan posisi dalam membantu nasabah agar nyaman dalam pelayanan tidak hanya membantu sebagai semua staf yg ada harus ramah security juga menanyakan kabar nasabah supaya nasabah bisa nyaman akan perlakuan. OB juga bisa sama seperti security. Semua staff menghandle tidak harus tugasnya masing-masing. Dan yang tidak berhadapan dengan nasabah back office sama seperti halnya security juga harus sepat sigap dan stabil dalam pelayanan. Untuk bagian marketing dalam pelayanan itu memberikan pelayanan dalam hal mempromosikan produk yang ada di Bank Muamalat seperti pekerjaan outdoor keluar lapangan dengan menghampiri langsung ke calon nasabah di rumah, instansi dan lain-lain tidak hanya itu juga dalam pembantuan KPR atau pinjaman dalam menyelesaikan masalah nasabah di luar jadi kami bantu dan siap mengantar.</p>	
2	<p>Mengapa Bank Muamalat Kantor Cabang Malang menerapkan strategi maintenance Kualitas Pelayanan ?</p>	<p>Karena paling utama dalam kepercayaan nasabah, kita harus membangun kepercayaan mereka kepada Bank Muamalat. Dalam kepercayaan itu kita memberikan kenyamanan, keyakinan, Amanah dalam melayani nasabah agar mereka tetap yakin untuk memberikan kesempatan dalam menitipkan</p>	<p>Rabu, 15 Maret 2023</p>

		uangnya atau pun kepercayaan nasabah.	
3	Pogram strategi maintenance kualitas pelayanan ini berlaku bagi nasabah yang bagaimana dan bagaimana kriteria nasabah yang diberi maintenace?	Di bank muamalat ada program dimana deposito lebih dari 100 jt dan jangka waktu 6 bulan ke atas kami memberikan special bagi hasil, dan juga yang paling utama adalah nasabah prioritas itu jika nasabah memiliki dana 500 juta kita mengajukan sebagai nasabah prioritas tersebut, nasabah prioritas itu adalah jika dia sudah menunjukkan kartu nasabah prioritas ke Bank Muamalat dia tidak perlu antri dan nasabah prioritas juga mendapat kan beberapa dari kami seperti giftreward, hadiah-hadiah menarik dari kami.	Rabu, 15 Maret 2023
4	Apa tujuan dari program strategi maintenance kualitas pelayanan nasabah?	Tujuan program nasabah prioritas dimana akan menjaga nasabah agar loyal lebih percaya kepada kami supaya tidak mengalihkan dananya kepada bank lain. Bisa dikatakan loyal itu sendiri dari dana nasabah itu tetap bahkan bertambah, dan juga dari nasabah prioritas kebanyakan sekeluarga itu ikut serta mempercayai dana nya kepada kit aitu sudah bentuk loyal kepada kita bank muamalat.	Rabu, 15 Maret 2023
5	Apa kendala dalam melakukan strategi maintenance kualitas pelayanan?	Tidak ada kendala dalam program ini terlebih nasabah merasa sangat di hargai dengan layanan yang kami berikan karena di bank lain tidak seperti itu seperti halnya kita meberikan verifikasi cepat melalui telfon maupun sms kepada nasabah menanyakan keperluan nasabah kepada kita	Rabu, 15 Maret 2023

		sampai transaksi selesai dan tepat itu semua membuat nasabah kami merasa sangat nyaman dan puas. Dan nasabah menyatakan kami bank muamalat memiliki Amanah yang baik.	
--	--	---	--



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NASABAH
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

Nama Informan : Mustikorini

Tempat : Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1	Bagaimana Pelayanan yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?	Pelayanan di bank muamalat itu baik mbak, selalu difast respon, dari bank muamalat itu memberikan pelayanan kepada saya itu sangat memuaskan saya tidak pernah kecewa, mbak.	Kamis, 16 Maret 2023
2	Apa yang membuat nasabah tertarik dengan Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?	Saya nasabah selama 10 tahun menjadi nasabah prioritas saya merasa puas, dalam pemberian pelayanan kepada saya selama itu saya mempercayai Bank Muamalat ini karena saya yakin dana yang saya titipkan akan tetap selalu aman, dan saya merasa di berikan perlakuan yang puas dan sangat amanah.	Kamis, 16 Maret 2023
3	Mengapa nasabah begitu loyal kepada Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?	Kebetulan sekali pada hari ini saya mendapatkan hadiah atau <i>gift reward</i> dari Bank Muamalat Kantor Cabang Malang di hari saya ulang tahun ini, mbak. Sudah tiap tahunnya saya mendapatkan ucapan dan bingkisan nya, setiap acara yang lain Bank Muamalat Kantor Cabang Malang tetap memberikan hadiahnya, maka dai itu saya merasa memberikan kelayaitasan saya kepada Bank Muamalat	Kamis, 16 Maret 2023

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NASABAH
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

Nama Informan : Nike

Tempat : Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1	Bagaimana Pelayanan yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?	Saya sudah lama menabung, pelayanan dari awal sangat baik, dari pembukaan rekening langsung di bantu oleh satpam dan di arahkan ke customer service dan teller tidak sampai lama sudah dapat ATM dengan tabungannya, selain itu Bank Muamalat memberikan aplikasi buat pengecekan saldo dan lain-lain tidak perlu bingung bisa dimana saya sudah muemudahkan dalam pengecekan.	Kamis, 16 Maret 2023



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NASABAH
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

Nama Informan : Rizky

Tempat : Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1	Bagaimana Pelayanan yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?	Di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang itu sejak saya menjadi nasabah KPR pinjaman ibu ferta langsung mendatangi saya di rumah mengurus berkas-berkas persyaratan, dari awal saya di arahkan hingga saya di antar ke Bank yang sebelumnya untuk pindah alih ke Bank Muamalat saat ini, Tidak bingung mengurus nya sangat dibantu oleh pihak bank dan sering di hubungi melalui telfon waktu itu mengurusnya jadi saya sangat tidak kerepotan dan tau informasi apa yang saya lakukan.	Kamis, 16 Maret 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

Nomor : B-318.4/Un.22/7.a/PP.00.9/03/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

01 Maret 2023

Yth. Kepala Bank Muamalat Kantor Cabang Malang
Jl. Kartanegara No. 2, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65116

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nisfi Yatur Romadiah
NIM : E20191206
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Analisis Strategi Maintenance Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang", di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu



SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Moch Syafiudin Nuha

Jabatan : BSS (Business Support Staff)

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama	: Nisfi Yatur Romadiah
NIK	: 3513226312000002
Tempat, Tanggal Lahir	: Probolinggo, 23 Desember 2000
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Status Perkawinan	: Belum Kawin
Pekerjaan	: Pelajar / Mahasiswa
NIM	: E20191206
Prodi	: Perbankan Syariah
Alamat	: Dusun Krajan, Desa Patalan, Kec. Wonomerto, Kab. Probolinggo.

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian pada perusahaan kami yaitu PT Bank Muamalat KCU Malang, mulai tanggal 13 Maret 2023 – 17 Maret 2023 dengan skripsi yang berjudul : ANALISIS STRATEGI MAINTENANCE KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagai mestinya.









Malang, 17 Maret 2023



Bank Muamalat
KANTOR CABANG MALANG

MOCH SYAFIUDIN NUHA
BSS
Business Support Staff

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1.	19 Januari 2023	Observasi ke Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.	
2.	03 Maret 2023	Mengajukan surat izin penelitian kepada sekretaris pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.	
3.	10 Maret 2023	Mendapat izin penelitian oleh sekretaris pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Malang	
4.	13 Maret 2023	Wawancara dan dokumentasi kepada <i>Teller</i> Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.	
5.	14 Maret 2023	Wawancara dan dokumentasi kepada <i>Customer Service</i> Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.	
6.	15 Maret 2023	Wawancara dan dokumentasi kepada <i>Marketing Funding</i> Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.	
7.	16 Maret 2023	Wawancara dan dokumentasi kepada Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.	
8.	17 Maret 2023	Meminta surat pernyataan selesai penelitian kepada sekretaris pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.	

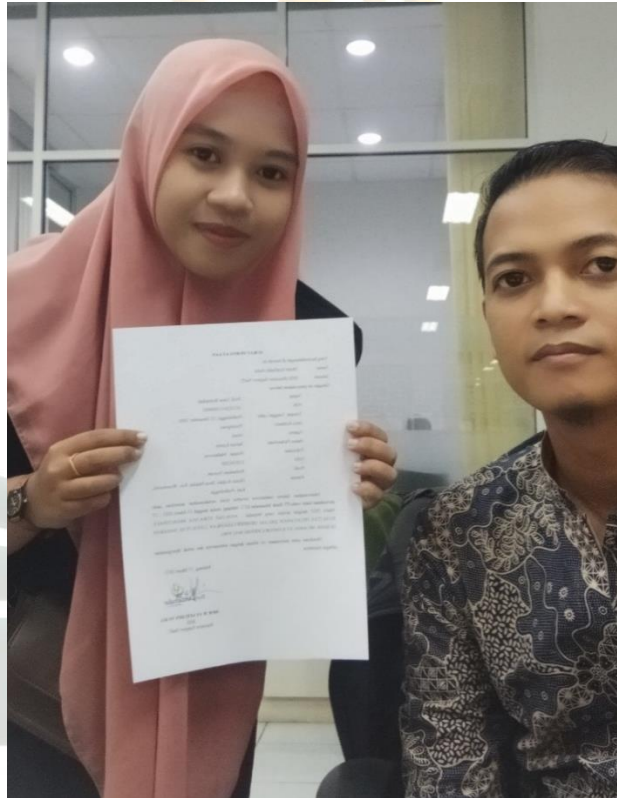
Malang, 17 Maret 2023



Bank Muamalat
JATIM MALANG

MOCH SYAFIUDIN NUHA
 BSS
 Business Support Staff

DOKUMENTASI PENELITIAN



Observasi dengan *Business Support Staff* Moch Syafiuddin Nuha



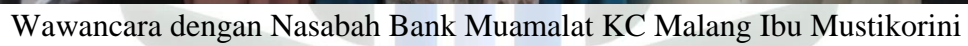
Wawancara dengan *marketing funding* Imade Ferta Berliana



Wawancara dengan *Teller* Reza Anastasya



Wawancara dengan *Customer Service* Thalita Zhafira Berliandy



[digilib.uinkhas.ac.id](#) [digilib.uinkhas.ac.id](#) [digilib.uinkhas.ac.id](#) [digilib.uinkhas.ac.id](#) [digilib.uinkhas.ac.id](#) [digilib.uinkhas.ac.id](#)

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-4.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/06/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nisfi Yatur Romadiah
NIM : E20191206
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : ANALISIS STRATEGI MAINTENANCE KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT MALANG

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 5 Juni 2023

An. Dekan

Kepala Bagian Akademik

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahrul Mulyadi



BIODATA PENULIS



Nama : Nisfi Yatur Romadiyah
NIM : E20191206
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 23 Desember 2000
Alamat : Dusun Krajan, Desa Patalan, RT 002/ RW 001,
Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
No. Telp : 082334386711
Email : nisfiyaturramadiyah29@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- TK KARTINI PROBOLINGGO (2006 - 2007)
- SDN PATALAN 1 PROBOLINGGO (2007 - 2012)
- MTS SUNAN GIRI PROBOLINGGO (2012 - 2016)
- SMA UNGGULAN HAFSA ZAINUL HASAN BPPT GENGONG
PROBOLINGGO (2016 - 2019)
- UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
(2019 - Selesai)