

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Analisis Pemberian Hadiah Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas nasabah di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang memiliki tujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana aplikasi pemberian hadiah dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya dan bagaimana peran program pemberian hadiah tersebut dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara dokumentasi dan didukung dengan wawancara langsung pada *customer service*, *marketing funding*, *operational and head service* dan *sub branch manager*. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam terkait permasalahan yang peneliti angkat. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pemberian hadiah merupakan bagian dari strategi pemasaran yang dilaksanakan BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya. Program pemberian hadiah ini juga mempunyai peran untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya diharapkan agar selalu menerapkan strategi promosi yang menarik dengan menambah program-program hadiah yang baru serta menjaga kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah dan loyalitas nasabah.