ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah Strategi *Maintenance* dalam Memepertahankan Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa. Penelitian ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang memiliki tujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana aplikasi strategi *maintenance* serta peran dari strategi tersebut dalam mempertahankan loyalitas nasabah BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa.

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 BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa. 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 BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa.

BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa 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.

Kata kunci; strategi *maintenance,* loyalitas nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id