

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Strategi Keunggulan Bersaing Bank BNI Syariah cabang Dharmawangsa Surabaya dalam Meningkatkan jumlah Nasabah**” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui strategi-strategi apa saja yang dilakukan BNI Syariah cabang Dharmawangsa Surabaya untuk meningkatkan jumlah nasabah. BNI Syariah cabang Dharmawangsa Surabaya merupakan perbankan Islam yang beroperasi sejak tahun 2011 ini perlu strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode tehnik analisis deskriptif kualitatif yaitu menggunakan tehnik pengumpulan berupa observasi, dokumentasi dan wawancara, data penelitian yang diperoleh terhimpun dari wawancara yang dilakukan secara langsung dengan unit pemasaran dan unit pelayanan yang menangani strategi-strategi yang dilakukan BNI Syariah cabang Dharmawangsa Surabaya untuk meningkatkan jumlah nasabah. Sebagai panduan untuk menganalisis, penulis menggunakan teori pendukung strategi keunggulan bersaing dari Michael Porter, yaitu biaya rendah, diferensiasi dan fokus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh BNI Syariah cabang Dharmawangsa Surabaya untuk meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menaikkan nilai rata-rata bagi hasil pada tabungan, menurunkan nilai rata-rata margin pembiayaan dan meningkatkan intensitas promosi. Oleh karena itu perlu pembenahan atas strategi-strategi yang sudah ada dengan inovasi baru yang akan menjadi keunggulan baru bagi BNI Syariah cabang Dharmawangsa Surabaya.