ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Peran*Account Officer Funding* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah untuk Menabung Di PT. BPRS Ummu Bangil" ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana Bagaimana aktivitas *account officer funding* PT. BPRS Ummu Bangil dalam kegiatan *funding* di Pasar Bangil dan bagaimana peran *account officer funding* PT. BPRS Ummu Bangil dalam meningkatkan loyalitas nasabah Pasar Bangil untuk menabung di PT. BPRS Ummu Bangil.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan wawancara langsung dengan petugas *account officer funding*, manajer pemasaran dan nasabah di pasar Bangil. Sedangkan data sekunder diperoleh darisumber lain yang berkaitan dengan penelitian, yaitu profil perusahaan dari dokumen BPRS Ummu Bangil. Analisa data yang digunakan adalah analisa deskriptif kualitatif dengan memberikan pemaparan gambaran mengenai situasi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas *account officer funding* PT. BPRS Ummu Bangil melakukan kegiatan layanan jemput tabungan secara langsung kepada nasabah yang berada di pasar Bangil untuk mempermudah nasabah dalam kegiatan setor dan penarikan tabungan. Dalam kegiatan jemput tabungan tersebut petugas *account officer funding* berperan penting dalam menjaga hubungan dengan meningkatkan kepuasan nasabah, menjaga kualitas jasa, menjaga citra dan nama baik bank, dan menjaga agar nasabah tidak berpindah sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah untuk tetap menabung di PT. BPRS UmmuBangil. Indikaor yang digunakan menunjukkan bahwa *account officer funding* tealh berperan untuk meningkatkan loyalitas adalah lama menjadi nasabah, kepuasan pelayanan dan frekuensi menabung.

Saran bagi BPRS Ummu Bangil yaitu diharapkan untuk memberikan pelatihan untuk pegawai khususnya petugas *account officer funding*s ehingga kemampuan dalam menjalin hubungan dengan nasabah bisa lebih baik lagi.

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