

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK BJB SYARIAH KCP
CIKAMPEK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Eva Ameliati

2108203146

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2025**

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK BJB SYARIAH KCP
CIKAMPEK**



Eva Ameliati
2108203146

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2025**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

ABSTRAK

EVA AMELIATI, (2108203146). **“Strategi Pemasaran Produk Tabungan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Bjb Syariah Kcp Cikampek”**

Penelitian ini fokus pada strategi pemasaran Bank BJB Syariah KCP Cikampek terkait produk tabungan. Strategi pemasaran yang efektif sangat penting untuk meningkatkan loyalitas nasabah terutama dalam industri perbankan, pentingnya strategi ini untuk menarik dan mempertahankan nasabah untuk keberhasilan industri perbankan islam. Masalah utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Bank BJB Syariah KCP Cikampek secara efektif menerapkan strategi pemasaran produk tabungan untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Tujuan utama penelitian ini untuk mengetahui berbagai strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank BJB Syariah KCP Cikampek untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk tabungannya. Dengan memahami strategi ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang dapat membantu bank meningkatkan upaya pemasaran mereka dan meningkatkan keunggulan kompetitif dalam industri perbankan islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian study kasus yang mana data dalam bentuk kata, kalimat, gambar, dan tidak dapat dinyatakan dengan angka-angka. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta, data, dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran produk tabungan Bank BJB Syariah KCP Cikampek ini menggunakan berbagai strategi seperti digitalisasi, dan jemput bola. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Bank BJB Syariah KCP Cikampek dalam mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan meningkatkan keunggulan kompetitif di industri perbankan syariah.

Kata kunci: Strategi Pemasaran, Produk Tabungan, Loyalitas Nasabah.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

EVA AMELIATI, (2108203146). “Strategi Pemasaran Produk Tabungan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Bjb Syariah Kcp Cikampek”

This research focuses on the marketing strategy of Bank BJB Syariah KCP Cikampek related to savings products. An effective marketing strategy is very important to increase customer loyalty, especially in the banking industry, the importance of this strategy to attract and retain customers for the success of the Islamic banking industry. The main problem discussed in this research is how Bank BJB Syariah KCP Cikampek effectively implements the marketing strategy of savings products to increase customer loyalty. The main purpose of this study is to determine the various marketing strategies implemented by Bank BJB Syariah KCP Cikampek to increase customer loyalty to its savings products. By understanding these strategies, this research aims to provide insights that can help banks improve their marketing efforts and increase competitive advantage in the Islamic banking industry.

This research uses a qualitative approach. Qualitative approach with a type of case study research where data is in the form of words, sentences, pictures, and cannot be expressed in numbers. Data collection techniques used through interviews and documentation. The data sources used include primary data and secondary data. Descriptive research methods aim to systematically describe the facts, data, and characteristics of the object or subject under study in accordance with the actual circumstances.

The results showed that the marketing strategy for Bank BJB Syariah Cikampek savings products uses various strategies such as digitalization, dan ball pickup. This research is expected to contribute to bank bjb syariah kcp cikampek in developing effective marketing strategies to increase customer loyalty and increase competitive advantage in the Islamic banking industry.

Keywords: Marketing Strategy, Savings Products, Customer Loyalty.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Strategi Pemasaran Produk Tabungan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Bjb Syariah Kcp Cikampek**”. Oleh Eva Ameliati dengan Nim: 2108203146, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 30 Juni 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah



Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 197309302007102001

Penguji I

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197301072009012001

Penguji II

Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 197309302007102001

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK BJB SYARIAH KCP
CIKAMPEK**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh

Eva Ameliati

2108203146

Pembimbing

Pembimbing I



Haulah Nakhwatunnisa, M.Si

NIP. 198402082019032005

Pembimbing II



Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si

NIP. 198103082006042001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NIP. 19830703201101100

PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmaanirrahiim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Eva Ameliati
Nim : 2108203146
Tempat tanggal lahir : Cirebon, 17 September 2003
Alamat : Blok duku RT 013 RW 007 Desa Bangodua Kec.
Klangenan Kab. Cirebon Kode Pos 45157

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Strategi Pemasaran Produk Tabungan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Bjb Syariah Kcp Cikampek”**. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 21 Juli 2025

Pembuat Pernyataan,



Eva Ameliati

2108203146

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Eva Ameliati NIM : 2108203146**, dengan judul **“Strategi Pemasaran Produk Tabungan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Bjb Syariah KCP Cikampek”**.

Maka kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan. Atas pertimbangan dan kebijakannya, kami haturkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing

Pembimbing I



Haulah Nakhwatunnisa, M.Si

NIP. 198402082019032005

Pembimbing II

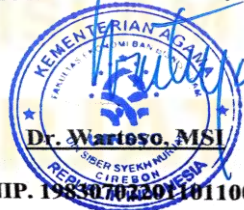


Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si

NIP. 198103082006042001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NIP. 19830707201101100

LEMBAR MOTTO

“ Apa yang sudah dimulai harus diselesaikan.”

“ Tawakal, Berdoa, Kerjakan, Ikhas, dan Sabar.”

“ Orang yang mampu belajar dari kesalahan adalah orang yang berani untuk sukses.”

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”(QS. Al-Insyirah : 6-8)

“ Usaha dan doa tergantung pada cita-cita. Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah di usahakannya “ – Jalaluddin Rum

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobbii ‘alaamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah aku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan aku persembahkan kepada orang-orang yang ku sayangi dan berarti dalam hidupku.

Orang tuaku yang tercinta dan tersayang, untuk ibu Yati atas segala pengorbanan dan tulus kasih, serta doa-doa yang ibu panjatkan setiap malam untuk anakmu ini. Semoga ibu selalu sehat, panjang umur, banyak rezeki, dan bahagia selalu.

Saudara kandungku, Trisna dan Nova Wahyuni, S.Pd, Gr yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap saat ini. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.

Kepada Sunardi (Aa) terimakasih telah kebersamai penulis dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dalam mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat setiap hari kepada penulis.

Kepada Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah membantu, meluangkan waktu, memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan, kesabaran, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Kepada Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si selaku dosen Pembimbing II yang telah membantu, meluangkan waktu, memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.

Allah selalu memberikan apa yang kita butuhkan, bukan apa yang kita inginkan, karena apa yang terbaik bagi kita belum tentu baik bagi Allah SWT, namun apa yang baik bagi Allah SWT itulah yang terbaik buat kita, tetapi sering kali kita tidak bisa melihat apa yang kita butuhkan, melainkan selalu melihat apa yang kita inginkan.

“ Your dreams today, can be your future tomorrow ”

RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Eva Ameliati
Tempat/ Tanggal Lahir : Cirebon, 17 September 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Bapak : Johana
Nama Ibu : Yati
Telp./ HP : 085846756174
e-mail : Evaamelia170903@gmail.com

Alamat Lengkap : Blok Duku RT 013 RW 007 Desa Bangodua Kec. Klangenon Kab. Cirebon Jawa Barat

Riwayat Pendidikan:

1. TK Nurul Huda Bangodua lulus tahun 2009
2. SDN 1 Jemaras Lor lulus tahun 2015
3. SMPN 2 Klangenon lulus tahun 2018
4. SMAN 2 Jamblang lulus tahun 2021

Penulis mengikuti Pendidikan Strata 1 (S – 1) dalam program studi Jurusan Perbankan Syariah (PS) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Penulis mengambil judul **“STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK BJB SYARIAH KCP CIKAMPEK”**. Dibawah bimbingan Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M.Si., dan Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, kehendak, kekuatan, pertolongan dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabat yang telah memberikan penerangan bagi umat Islam.

Skripsi dengan judul “ **Strategi Pemasaran Produk Tabungan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank BJB Syariah KCP Cikampek** “ ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, iringan do’a dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Binis Islam Univeristas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Univeristas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Tomi Saladin Aziz, M.Ag selaku Dosen Pembimbing akademik yang selalu mendukung dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan.
6. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan, kesabaran, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas serta memberikan arahan selama penulis menempuh pendidikan studi di kampus.
10. Bapak Leksono Putro Hadi Utomo selaku Pimpinan Bank BJB Syariah KCP Cikampek telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Bank BJB Syariah KCP Cikampek.
11. Seluruh karyawan dan nasabah Bank BJB Syariah KCP Cikampek selaku informan yang telah membantu dan mendukung penulis selama penelitian skripsi.
12. Untuk seluruh sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
13. Untuk teman-teman angkatan 2021 terkhusus Perbankan Syariah D yang telah kebersamai penulis selama duduk dibangku perkuliahan hingga pada selesainya tugas akhir ini.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah kebersamai pada masa perkuliahan serta saat penulis menyusun skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi maupun masyarakat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Cirebon, 21 Juli 2025

Penulis



Eva Ameliati

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR MOTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN LITERASI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Kajian Literatur.....	9
H. Kerangka Berfikir.....	18

I. Metode Penelitian.....	20
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	20
2. Jenis dan Sumber Data.....	21
3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
4. Teknik Analisis Data.....	22
5. Teknik Keabsahan Data	23
6. Lokasi Penelitian.....	24
J. Sistematika Penulisan	24
BAB II KAJIAN TEORI	26
A.Strategi Pemasaran	26
1. Pengertian	26
2. Bauran Pemasaran.....	27
3. Konsep Strategi Pemasaran.....	28
B. Produk Tabungan	29
1. Pengertian	29
2. Macam-macam Tabungan.....	30
C. Loyalitas	32
1. Pengertian	32
2. Program Loyalitas.....	32
3. Karakteristik Loyalitas.....	33
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	34
A. Sejarah Singkat Bank Bjb Syariah	34
B. Visi dan Misi	36
C. Struktur Organisasi Pada Bank Bjb Syariah Kcp Cikampek.....	36
1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu.....	37
2. Supervisor Operasional.....	39
3. Teller.....	41
4. Analis Emas	42
5. Customer Service	42

6. Account Officer	43
7. Funding Officer.....	44
8. Back Office Administrasi	45
9. Sales Office Ppr	45
D. Aspek Kegiatan Bank Bjb Syariah Kcp Cikampek.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Pada Bank BJB Syariah KCP Cikampek.....	47
B. Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Pemasaran Simpanan Haji Pada Bank BJB Syariah KCP Cikampek.....	51
C. Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Syariah KCP Cikampek.....	52
B. Analisis SWOT.....	55
1. Analisis SWOT Strategi Pemasaran Bank Bjb Syariah.....	55
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON