

**STRATEGI PENGELOLAAN PRODUK *FUNDING* UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

(Studi pada Bank Muamalat KCU Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Program Studi Perbankan Syariah



Disusun Oleh:

MUHAMMAD DAFFA FADHILAH

NIM. 2282110069

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON TAHUN 1447 H/2026 M**

ABSTRAK

MUHAMMAD DAFFA FADHILAH, STRATEGI PENGELOLAAN PRODUK *FUNDING* UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi pada Bank Muamalat KCU Cirebon)

Loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga keberlangsungan dan pertumbuhan perbankan syariah di tengah persaingan industri yang semakin ketat. Bank Muamalat KCU Cirebon sebagai salah satu bank syariah menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah, khususnya pada produk *funding*. Berbagai strategi dilakukan untuk menarik minat dan mempertahankan kepercayaan nasabah melalui peningkatan kualitas layanan, pengelolaan produk, serta pendekatan hubungan yang berkelanjutan.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak internal bank yang memiliki peran dalam pengelolaan produk *funding*. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan strategi yang diterapkan serta faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan produk *funding* yang diterapkan cukup efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah, terutama melalui pelayanan yang responsif, komunikasi yang intensif, serta penyesuaian produk dengan kebutuhan nasabah. Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas meliputi kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, dan hubungan emosional antara bank dan nasabah. Secara keseluruhan, strategi yang dijalankan mampu meningkatkan loyalitas, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki untuk optimalisasi ke depan.

Kata kunci: loyalitas nasabah, strategi *funding*, bank syariah, kualitas pelayanan, kepercayaan

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

MUHAMMAD DAFFA FADHILAH, STRATEGIES FOR MANAGING FUNDINGPRODUCTS TO ENHANCE CUSTOMER LOYALTY (A Study of Bank Muamalat's Cirebon Branch)

Customer loyalty is a crucial factor in maintaining the sustainability and growth of Islamic banking amid increasingly intense industry competition. Bank Muamalat KCU Cirebon faces challenges in retaining and improving customer loyalty, particularly in fundingproducts. Various strategies are implemented to attract and maintain customer trust through service quality improvement, product management, and sustainable relationship approaches.

This study applies a qualitative approach using data collection techniques through interviews and documentation. The informants consist of internal bank parties involved in fundingproduct management. Data analysis is conducted descriptively to explain the implemented strategies and the factors influencing customer loyalty.

The results indicate that the fundingproduct management strategies are relatively effective in enhancing customer loyalty, especially through responsive services, intensive communication, and product adjustments based on customer needs. Factors influencing loyalty include service quality, trust, satisfaction, and emotional relationships between the bank and customers. Overall, the implemented strategies contribute positively to increasing customer loyalty, although several challenges remain that require further improvement for future optimization.

Keywords: customer loyalty, fundingstrategy, Islamic banking, service quality, trust

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**STRATEGI PENGELOLAAN PRODUK *FUNDING* UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi pada Bank Muamalat KCU Cirebon)**” Oleh Muhammad Daffa Fadhilah NIM 2282110069 telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada Rabu, Mei 2026.

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 MUNAQOSYAH

Ketua Sidang



Dr. H. Didi Sukardi, M.Si.

NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningih, S.E., M.M.
NIP. 19730930 2007102001

Penguji I

Dr. H. Didi Sukardi M.H
NIP. 196912262009121001

Penguji II

Dr. Layaman, S.E,M.Si
NIP. 197210072011011002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
STRATEGI PENGELOLAAN PRODUK *FUNDING* UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi pada Bank Muamalat
KCU Cirebon)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

★ Disusun Oleh:

MUHAMMAD DAFEA FADHILAH

NIM. 2282110069

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si.
NIP. 197308061999032003


Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc.
NIP. 199012012020121008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NIP. 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Muhammad Daffa Fadhilah, NIM: 2282110069 dengan judul **“STRATEGI PENGELOLAAN PRODUK FUNDING UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi pada Bank Muamalat KCU Cirebon)”** Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si.,
NIP. 197308061999032003

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON


Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc.
NIP. 199012012020121008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


H. Hidayatulloh, M.Si.

NIP. 19830702 201101 1 008

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrohim

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Daffa Fadhilah

NIM : 2282110069

Tempat, Tanggal, Lahir : Cirebon, 13 Juli 2004

Alamat : Blok Grogol, RT 01 RW 01, Desa Wanakaya,
Kec. Gunung Jati, Kab. Cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“STRATEGI PENGELOLAAN PRODUK FUNDING UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi pada Bank Muamalat KCU Cirebon)”**. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya *penulis* sendiri, seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, *penulis* siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada *penulis* sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya *penulis* ini.

Cirebon, 22 April 2026

Penulis,


Muhammad Daffa Fadhilah
NIM. 2282110069

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya, skripsi ini dapat penulis selesaikan. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada junjungan, pemimpin, pemberi syafaat, dan kekasih kita Nabi Muhammad SAW. *sayyidul 'Arabi wal 'Ajam*, serta kepada keluarga, para sahabatnya, dan seluruh umat yang senantiasa mengikuti sunnah dan ajarannya, dari hari ini hingga hari kebangkitan kelak.

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasan dan perjuangan yang telah dilalui. Karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih penulis, dukungan moral maupun materi, serta pengorbanan yang tiada henti. Tanpa doa dan restu mereka, penulis menyadari bahwa perjalanan ini tidak akan sampai pada titik ini.

Penulis juga mempersembahkan skripsi ini kepada keluarga besar yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dorongan dalam setiap langkah yang ditempuh. Kehadiran mereka menjadi sumber kekuatan tersendiri bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya ini juga penulis persembahkan kepada sahabat-sahabat dan teman seperjuangan yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan yang tidak ternilai harganya. Setiap diskusi, bantuan, dan motivasi yang diberikan

menjadi bagian penting dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan kenangan yang telah terukir selama masa perkuliahan.

Akhirnya, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi langkah awal bagi penulis untuk terus belajar dan berkembang di masa yang akan datang.

Dan terakhir, untuk diriku sendiri, Muhammad Daffa Fadhilah, terima kasih telah bertahan, bersabar, dan terus melangkah meski rasa lelah, malas, dan ragu sering datang. Terima kasih karena telah mampu melewati rintangan demi rintangan hingga sampai di titik ini. Semoga setiap usaha ini bernilai ibadah di sisi Allah SWT dan menjadi awal dari langkah-langkah kebaikan selanjutnya.

Aamiin ya Rabbal 'aalamiin.



MOTO HIDUP

“Jangan pedulikan apa yang dikatakan orang lain mengenai mu,
engkau tau siapa dirimu dan Allah lebih tau keadaan
dirimu dan niat yang ada dalam hatimu”

~ Q.S Al Qiyamah: 14 ~

“ Jika kamu tidak berani mengambil resiko dalam hidupmu,
kamu tidak akan pernah bisa menciptakan masa depan”

~ Monkey D Luffy ~

“Jika kau berkeinginan memiliki sesuatu, Maka janganlah
Berlebihan untuk mendapatkannya”

~ Muhammad Daffa Fadhilah ~

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Daffa Fadhillah, lahir di Cirebon pada tanggal 13 Juli 2004. Penulis berdomisili di Blok Grogol, RT 01 RW 01, Desa Wanakaya, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon. Penulis merupakan anak Kedua dari Dua bersaudara, putra dari pasangan Bapak Tavip Hujianto dan Ibu Rofiah, S.Pd.I. yang dibesarkan dengan penuh perjuangan, cinta, dan kasih *penulisng..* Penulis merupakan Warga Negara Indonesia (WNI) dan beragama Islam. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. TK As-Salam 2008-2010
2. SDN Kramat 3 2010-2016
3. SMPN 1 Kota Cirebon 2016-2019
4. SMA Nuurusshidiq Cirebon 2019-2022

Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam rangka menyelesaikan studi, penulis menyusun skripsi dengan judul **“STRATEGI PENGELOLAAN PRODUK FUNDING UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi pada Bank Muamalat KCU Cirebon)”**, di bawah bimbingan Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si. dan Bapak Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN LITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik diatas)
10	ر	Ra	R	Er

11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14	ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik)
15	ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
16	ط	Ṭa	Ṭ	Ta (dengan titik dibawah)
17	ظ	Ẓa	Ẓ	Za (dengan titik dibawah)
18	ع	`ain	`	Koma terbalik (diatas)
19	غ	Gain	G	Ge
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Wau	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	ء	Apostrof
29	ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, sama hal nya seperti vokal dalam bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal dan vokal rangkap.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	◌َ	Fathah	A	A
2	◌ِ	Kasrah	I	I
3	◌ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	◌َ ي	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
2	◌ِ و	Fathah dan Wau	Au	A dan U

3. Vokal Panjang

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	◌َ ا	Fathah dan Alif atau Ya	A	A dan garis diatas
2	◌ِ ي	Kasrah dan Ya	I	I dan garis diatas
3	◌ُ و	Dammah dan Wau	U	U dan garis diatas

4. Ta' Marbutoh

Transliterasi untuk *ta'marbutoh* ini diatur dalam dua kategori

a. *Ta'marbutoh* Hidup

Ta'marbutoh yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dhommah, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta'marbutoh* Mati

Ta'marbutoh yang mati atau mendapat harakat sukun. transliterasinya adalah /h/. Huruf *ta'marbutoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/. Serta jika Huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata sifat (na'at) atau kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta'marbutoh* itu di transliterasikan dengan/h/.

5. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan tanda (ˆ), dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (konsonan ganda).

6. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pengelolaan Produk *Funding* untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Muamalat KCU Cirebon)” dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan maupun isi yang disajikan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri sebagai penulis, bagi pihak akademisi, maupun bagi praktisi perbankan syariah dalam memahami strategi pengelolaan produk *funding* untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak diantaranya:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Tavip Hujianto dan Ibu Rofiah, S.Pd.I., Juga Kakak penulis Alfian Nurfikri yang senantiasa memberikan doa, kasih penulis, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tidak pernah terputus kepada penulis dalam menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan
2. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
4. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
5. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E.,M.M. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
6. Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

9. Seluruh Jajaran pegawai Bank Muamalat KCU Cirebon, yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dan pengalaman kepada penulis selama kegiatan magang dan observasi penelitian.
10. Teman-teman kelas Perbankan Syariah C (@C.Poochfun), yang telah menjadi teman seperjuangan dalam segala kegiatan perkuliahan, mulai dari menjadi mahasiswa baru hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Keluarga Kecil Gg Kembar sebagai Sahabat penulis yang menemani penulis dari masa kecil hingga sekarang yang selalu memberikan kenyamanan disetiap waktunya, semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan sesuai dengan jalan hidupnya masing-masing
12. Kepada teman teman SMA penulis yang sampai sekarang masih menjalin erat tali silaturahmi walaupun sudah lama berpisah di sekolah dan sekarang memiliki kesibukannya tersendiri tetapi masih sering menyempatkan untuk bertemu
13. Seluruh Kru mugiwara dan para tokoh dalam serial one piece yang menjadi tontotan penulis dari masa kecil, One Piece mengajarkan penulis bahwa orang bodoh sekalipun juga berhak punya mimpi meskipun orang lain menertawakan kebodohan akan mimpinya.
14. Kepada Aldean Tegar Gemilang, Setiawan Ade, dan Member Bala-Bala Family (B2F) yang telah menemani penulis selama pengerjaan skripsi ini, yang menemani malam-malam penulis yang kadang suka malas mengerjakan skripsi jika tanpa tontonan seru. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan agar bisa memberi tontonan dan hiburan kepada banyak orang, Sukses terus ya kalian

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
NOTA DINAS.....	v
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
MOTO HIDUP	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
PEDOMAN LITERASI	xi
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI	11
A. Teori Pemasaran Bank Syariah	11
B. Teori Loyalitas Nasabah Bank Syariah.....	13
C. Teori Strategi Pengelolaan Produk <i>Funding</i>	15
D. <i>Literature Review</i>	16

E. KERANGKA KONSEPTUAL	24
BAB III.....	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Objek dan Subjek Penelitian	30
C. Jenis dan Sumber Data	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
F. Teknik Analisis Data	35
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
2. Strategi Pengelolaan Produk <i>Funding</i> di Bank Muamalat KCU Cirebon....	40
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	45
4. Efektivitas Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas	51
B. Pembahasan Hasil Penelitian	55
1. Analisis Strategi Pengelolaan Produk <i>Funding</i> di Bank Muamalat KCU Cirebon.....	55
2. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	58
3. Analisis Efektivitas Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas	61
BAB V	64
KESIMPULAN & SARAN	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	74