

**PELAYANAN SISTEM JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU SAWAHLUNTO**

**Tugas Akhir**

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Salah Satu Syarat dalam  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi  
Manajemen Perbankan Syariah D-III*



Oleh

**BANIA RAHMI**  
**NIM. 1503050126**

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
IMAM BONJOL PADANG  
1439 H/2018 M**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir dengan judul “**Pelayanan Sistem Jemput Bola dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto**” yang disusun oleh **Bania Rahmi, NIM. 1503050126** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang munaqasyah.

Padang, 10 Agustus 2018

Pembimbing II



**Helmalia, SE, MM**  
NIP. 19830512 200912 2 006

## ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul **“PELAYANAN SISTEM JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU SAWAHLUNTO”** ditulis oleh **Bania Rahmi, NIM 1503050126.**

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah, kemudahan untuk menyimpan dan mengambil dana terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan penulis adalah sumber data primer yaitu data yang di dapatkan dari hasil wawancara penulis dengan pihak yang bersangkutan, serta sumber data yang diambil menggunakan data sekunder yang diperoleh dari buku-buku pedoman dengan cara membaca buku yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, dan mendokumentasi file-file, catatan dan hal-hal lain yang dianggap penting yang berhubungan dengan objek yang di teliti.

Setelah melakukan penelitian maka penulis menarik kesimpulan pelayanan sistem jemput bola merupakan salah satu strategi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto dalam memasarkan produk dan meningkatkan laba perusahaan. Strategi ini dilakukan supaya nasabah loyal terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto, dan sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi menabung karena nasabah tidak perlu datang ke kantor Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto. Strategi jemput bola juga merupakan keunggulan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto sehingga nasabah tertarik untuk menyimpan dananya pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

**Kata kunci:** *Jemput Bola, Loyalitas Nasabah*