

**PERANAN STRATEGI PELAYANAN DAN PROMOSI PRODUK**

**DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH**

**DI PT BPRS AMANAH SEJAHTERA GRESIK**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**NUR FITRIANA**

**NIM : 20101221023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**Juli 2014**

**PERANAN STRATEGI PELAYANAN DAN PROMOSI PRODUK**

**DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH**

**DI PT BPRS AMANAH SEJAHTERA GRESIK**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**NUR FITRIANA**

**NIM : 20101221023**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**Juli 2014**

**PERANAN STRATEGI PELAYANAN DAN PROMOSI PRODUK**

**DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH**

**DI PT BPRS AMANAH SEJAHTERA GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi  
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi

**Oleh :**

**NUR FITRIANA**

**NIM : 20101221023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**Juli 2014**

## **PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Fitriana  
NIM :20101221023  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 08 Agustus 2014

Yang membuat pernyataan,

Materai  
Rp 6.000

**Nur Fitriana**

**Persetujuan Untuk Ujian Skripsi**

**PERANAN STRATEGI PELAYANAN DAN PROMOSI PRODUK  
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH  
DI PT. BPRS AMANAH SEJAHTERA GRESIK**

**Oleh:**

**NUR FITRIANA**

**20101221023**

**Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan**

Surabaya, 07 Juli 2014

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing II**

**Dr. Siti Maro'ah, M.Pd**

**Qurratul A'yun Nailufarh, SE,M.E.I**

Mengetahui,

**Kaprodi Manajemen**

**Qurratul A'yun Nailufarh, SE,M.E..I**

## **PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari/Tanggal :Selasa/ 22 Juli 2014

Pukul 09.00 WIB sampai dengan 10.00 WIB

Komisi penguji terdiri dari :

Ketua Penguji:

**Dr. Siti Maro'ah, M.Pd**

Anggota

Anggota

**Qurratul A'yun Nailufarh, SE,M.E.I**

**Dahruji, SE, M.E.I**

Mengetahui,

Dekan

Kaprodi Manajemen

**Dr. Anna Marina, M,Si, Ak, CA**

**Qurratul A'yun Nailufarh, SE,M.E.I**

## PERSEMBAHAN

Ku Persembahkan SKRIPSI ini untuk:

IBUKU TERCINTA, DOAmu adalah segala yang untuku  
KAKAK-KAKAK dan ADIKKU yang setia membantu untuk menyelesaikan skripsi ini  
dalam keadaan apapun,

Terlebih khusus untuk ALM. AYAHKU TERCINTA ku persembahkan ini untukmu,  
untuk kerja keras dan DOA yang selalu engkau panjatkan disetiap sujudmu.

TO: MY BELOVED FAMILY

THANK YOU FOR ALL

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Peranan Strategi Pelayanan Dan Promosi Produk Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di PT BPRS Amanah Sejahtera Gresik”.

Penyusunan proposal skripsi ini penulis lakukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti seminar proposal skripsi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya. Penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penulisan proposal skripsi ini penulis mendapatkan bantuan moril dan materiil, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Anna Marina, Ak. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Qurratul A'yun Nailufarh, SE, MEI selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan, nasehat, dan motivasi kepada penulis.
4. Dr. Siti Maro'ah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan, nasehat, dan motivasi kepada penulis.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan nasehat dan bimbingan dalam menempuh pendidikan.
6. Bapak Viki selaku Kabag. Pemasaran PT BPRS Amanah Sejahtera serta Seluruh staff dan karyawan yang telah memberikan ijin, informasi, dan dukungan kepada penulis dalam memperoleh data yang diperlukan.
7. Ibu dan Alm. Bapak serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, DOA dan segala-galanya yang terbaik untukku.



8. Teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya angkatan 2010 yang membantu memberikan saran dan kritik dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. “**NF**” yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu. Terima kasih buat kalian semua.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan proposal skripsi ini masih belum sempurna oleh sebab itu saran dan kritik guna menambah kesempurnaan proposal skripsi ini sangat diharapkan. Semoga hasil proposal skripsi ini bermanfaat bagi intitusi dan bagi pembaca.

Surabaya, 22 Juli 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Persetujuan Untuk Ujian Skripsi	
Pengesahan Panitia Penguji	
Berita Acara	
Persembahan	
Abstrak .....	i
Abstract .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	viii
Daftar Grafik .....	ix
Daftar Lampiran .....	x

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	5

### **BAB 11 KAJIAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori .....	8
1. Usaha Perbankan di Indonesia .....	8
2. Pengertian Bank Syariah .....	9
3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah .....	10
4. Nasabah Bank .....	13
5. Pengertian Strategi .....	15
6. Pemasaran .....	15
7. Jasa .....	20
8. Pelayanan Jasa .....	22
9. Promosi .....	28

B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Konseptual .....	37

## **BAB 111 METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	39
B. Keterlibatan Peneliti .....	40
C. Prosedur Pengumpulan Data .....	42
D. Pengolahan data dan teknis analisis .....	46
E. Keabsahan temuan.....	48

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Subjek penelitian .....	50
1. Profil perusahaan .....	50
2. Visi dan Misi perusahaan .....	51
3. Struktur Organisasi bagian marketing PT BPRS Amanah Sejahtera .....	52
4. Jenis produk yang ditawarkan .....	56
5. Daerah pemasaran .....	60
B. Deskripsi hasil penelitian .....	61
1. Strategi pelayanan PT BPRS Amanah Sejahtera dalam meningkatkan jumlah nasabah .....	61
2. Strategi promosi produk PT BPRS Amanah Sejahtera dalam meningkatkan jumlah nasabah .....	73
3. Peningkatan jumlah nasabah PT BPRS Amanah Sejahtera ....	77
C. Pembahasan .....	79
1. Peranan strategi pelayanan PT BPRS Amanah Sejahtera dalam meningkatkan jumlah nasabah .....	79
2. Peranan strategi promosi produk PT BPRS Amanah Sejahtera dalam meningkatkan jumlah nasabah .....	85

## **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan.....	89
B. Saran.....	89

## **DAFTAR RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1.	Perbandingan penelitian terdahulu.....	35
Tabel 4.1.	Persyaratan pembiayaan .....	60
Tabel 4.2.	Daftar kantor cabang dan kantor kas PT BPRS Amanah Sejahtera .....	60
Tabel 4.3.	Mitra usaha PT BPRS Amanah Sejahtera.....	75

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 3.1.	Model Interaktif .....	46
Gambar 3.2.	Triangulasi sumber data .....	49
Gambar 4.1.	Struktur organisasi bagian marketing PT BPRS Amanah Sejahtera .....	52
Gambar 4.2.	Suasana ruang tunggu dan tempat transaksi .....	70
Gambar 4.3.	Tempat Parkir PT BPRS Amanah Sejahtera.....	71

## DAFTAR GRAFIK

<b>No. Grafik</b>	<b>Judul Grafik</b>	<b>Halaman</b>
Grafik 4.1.	Peningkatan jumlah nasabah tabungan PT BPRS Amanah sejahtera .....	77
Grafik 4.2.	Peningkatan jumlah nasabah deposito Amanah sejahtera.....	78

PT BPRS

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Perbaikan Revisi

Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Survei

Lampiran 4 Surat Balasan dari PT BPRS Amanah Sejahtera Gresik

Lampiran 5 Foto Kegiatan Pelayanan dan sarana prasarana BPRS

Lampiran 6 Foto Kegiatan promosi BPRS

Lampiran 7 Contoh Brosur Produk PT BPRS Amanah Sejahtera

Lampiran 8 Profil Perusahaan

Lampiran 9 Berita acara bimbingan skripsi

Lampiran 10 Surat keterangan LC

## DAFTAR RUJUKAN

- Amanullah, Alifian, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PD BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom)*, Universitas Di Ponegoro, Semarang, <http://eprints.undip.ac.id/35667/>, 01-03-2014, 18.00 Wib
- Fandy, Tjiptono, 2002, *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua, Cetakan keenam, Andi, Yogyakarta.
- Fatihuddin, Didin, 2012, *Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah*, Cetakan ke 11 PPs UMSurabaya, Surabaya.
- Hurriyati, Ratih, Dr, 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, cetakan ketiga, Alfabeta, Jakarta.
- Handayani, Sri Astutik, 2007, *Analisis pengaruh kualitas layanan (Service Quality) terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada nasabah BPR Krian Wijaya)*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Hermawan, Agus, 2012, *Komunikasi Pemasaran*, PT Gelora Aksara Pratama, Erlangga.
- Faturrahman dan Sutikno dalam <http://andriani-jafar.blogspot.com/2012/03/definisi-strategi-pembelajaran-metode.html>, 14-04-2014, 07.30 Wib
- Ismail, Drs, MBA, AK, 2010, Cetakan 1, “Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi”, Prenada Media Group, Jakarta.
- Ikatan Akuntan Indonesia, 2002, “Standar Akuntansi Keuangan”, Salemba Empat, Jakarta.
- Ismail, Drs, MBA, AK, 2011, Cetakan 1, “Perbankan Syariah”, Prenada Media Group, Jakarta.
- Kasmir, 2000, *Manajemen Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 13, Gelora Aksara Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Terj. Bob Sabran. Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, dkk, 2007, “Manajemen Pemasaran”, Edisi kedua belas, Indeks, Jakarta.
- Lovelock, H, Christopher and Lauren K Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran jasa*, Cetakan 2, PT Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, dkk, 2009, “Manajemen Pemasaran Jasa”, Salemba Empat, Jakarta.
- McMillan&Schumacher dalam <http://www.diaryapipah.com/2012/05/pengertian-penelitian-kualitatif.html/>, Apipah, Admin, 2012, *Pengertian Penelitian Kualitatif*, 15-04-2014, 17.00 Wib.



- Muhammad, Drs, 2002, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Unit Penerbit dan Percetakan, Jogjakarta.
- Muhammad, Drs, 2005, *Manajemen Bank Syariah*, Edisi Revisi, Unit Penerbit (UPP) AMPYKPN, Jogjakarta.
- Noraini, 2011, *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCI SBY*, Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga Surabaya.
- Rangkuti, Freddy, 2009, *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratminto, Dkk, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Rangkuti dalam <http://indonetedu.blogspot.com/2013/06/pengertian-strategi-menurut-para-ahli.html>, Admin, 2013, Pengertian strategi menurut para ahli. 15-04-2014, 18.30 Wib.
- Satori, Dja'man M.A, Prof, Dr dan Komariah, Aan M.Pd, Dr, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiono dalam <http://www.diaryapipah.com/2012/05/pengertian-penelitian-kualitatif.html/>, Apipah, Admin, 2012, *Pengertian Penelitian Kualitatif*, 15-03-2014, 19.00 Wib.
- Salim dalam <http://Atwarbajari.Wordpress.com/2009/04/18/mengolah-data-dalam-penelitian-kualitatif/>, Atwarbajari, 2009, *Mengolah Data Dalam Penelitian Kualitatif*, 15-03-2014, 19.00 Wib.
- Shimp, Terence A, 2000, *Periklanan Promosi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sholihin, Ilham, Ahmad, 2010, *Ekonomi Syariah*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sumitro, Warkum, 2004, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Stanton, William J. 2001, *Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang-undang tentang perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008, [http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU\\_21\\_08\\_Syariah.pdf](http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf), 17-03-2014, 20.00 Wib
- Undang-undang tentang perbankan nomor 7 tahun 1992, <http://www.lps.go.id/documents/10157/182852/1UU+No+7+Th+1992+ttg+Perbanka n.pdf>, 17-03-2014, 20.00 Wib

Wahjono, Imam, Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, 2010, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Jogjakarta.

Wibisono dalam <http://ryanhadiwijayaa.wordpress.com/2012/09/30/definisi-strategi-menurut-para-ahli/>, Wijaya, Hadi, Ryan, 2012, *Definisi Strategi Menurut Para Ahli*, 18-03-2014, 20.30 Wib.

Wicaksono, Agung, 2004, *Pelaksanaan Strategi Promosi Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT Bank Jatim Cabang Malang*, <http://digilib.umm.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptummpp-gdl-s1-2004-agungwicak1369&q=strategi%20promosi,%20peningkatan%20nasabah&PHPSESSID=42d6ee65b827a38f44956092d28ba985>, 18-03-2014, 20.30 Wib.

[www.amanahsejahtera.com](http://www.amanahsejahtera.com)