

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Nasabah Di Masa Pandemi**” yang disusun oleh **Irma Ardiyanti** dengan **Nim 3317185** Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi atas bimbingan dari Ibu Hj.Zulhelmi SE.,MM. Latar belakang masalah pada penelitian ini yaitu saat ini seluruh Dunia tengah merasakan wabah yang sangat berbahaya dan mematikan dimana wabah ini membuat seluruh masyarakat mengalami kesulitan terutama pada ekonomi mereka dan salah satunya yaitu pada masyarakat yang berada di wilayah Bukittinggi-Agam tepatnya yang berada di kecamatan Ampek Angkek. Di daerah kecamatan Ampek Angkek terdapat sebuah Lembaga Keuangan Syariah yang saat ini tengah mendapatkan beberapa kendala akibat Pandemi Covid-19. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk melihat apa yang terjadi pada Lembaga Keuangan Syariah tersebut dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut.

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu menggambarkan kejadian atau fakta yang ada saat penelitian. Jenis data dalam penelitian ini adalah primer, dimana teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara yang berisikan pertanyaan guna kepentingan penelitian. Dengan pendekatan tersebut maka dapat diperoleh hasil penelitian sebagai berikut: (1) Strategi S-O melalui : (a) Memperluas pangsa pasar, (b) Memperkuat kerjasama dengan Poktan dan koperasi, (c) Mempertahankan hubungan dengan pemerintah dan kelompok lainnya, (d) Meningkatkan mutu pelayanan. Kemudian, (2) Adanya strategi S-O dapat membantu perkembangan dan kemajuan perusahaan dalam mempertahankan nasabah di masa pandemi Covid-19 seperti saat sekarang ini. Hal ini dapat dilihat dengan meningkatkan dimensi kualitas pelayanan melalui : (a) Membangun kepercayaan nasabah, (b) Bersosialisasi, (c) Dimensi kualitas layanan, (d) Reliabilitas, (e) Daya tanggap, (f) Kompetensi, (g) Kesopanan, (h) Keamanan, (i) Pengertian, dalam hal ini dibagi lagi menjadi dua yaitu: (1.) Keringanan, (2.) Perpanjangan waktu.

Kata Kunci : LKMS-A Panampuang Prima, Mikro Syariah