

ABSTRAK

Rosita Aryani. 2018. *Pemeliharaan Loyalitas Nasabah Terhadap Pembayaran Kredit Tanah Kavling di PT. MAH Sajajar Djaya.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag., (II) Dr. Muhaimin, MA.

Kata Kunci: Loyalitas, Kredit dan Kavling.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh PT. MAH Sajajar Djaya yang memiliki jumlah kredit macet yang tinggi. Hal ini menuntut perusahaan harus memiliki upaya mempertahankan loyalitas nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara perusahaan mempertahankan loyalitas nasabahnya dalam pembayaran kredit tanah kavling, mengetahui faktor-faktor menyebabkan terjadinya kredit macet, serta mengetahui cara perusahaan mengatasi kredit macet yang terjadi di perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Lokasi penelitian pada PT. MAH Sajajar Djaya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara kemudian dianalisis secara kualitatif

Dari hasil penelitian tentang pemeliharaan loyalitas nasabah dalam membayar kredit tanah kavling yaitu, *Pertama*, perusahaan menerapkan 3S, membuat beberapa bidang usaha, memberikan promo undian berhadiah, pelayanan kepada nasabah dinomorsatukan, memudahkan sistem pembayaran cicilan kredit tanah kavling. *Kedua*, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet yakni faktor ekonomi, hilang kontak, nasabah yang berpindah tempat, musibah yang tak terduga. *Ketiga*, cara perusahaan mengatasi kredit macet yaitu menghubungi nasabah melalui telepon setiap bulannya, memberikan surat somasi, menawarkan promo-promo pembayaran, memberikan jangka waktu, memberikan surat ketidak sanggupannya membayar, tidak mengenakan denda, mengevaluasi dengan terjun langsung ke lapangan mengetahui sebab nasabah menunggak, jika nasabah mengalami kredit macet maka perjanjian jual beli kredit tanah kavling dibatalkan.