

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama lengkap : Nor Hikmah
2. Tempat/ Tgl Lahir : Banjarmasin, 25 Desember 1991
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Status : Belum Kawin
6. Suku / Kewarganegaraan : Banjar / Indonesia
7. Alamat : Jln. Sultan Adam Komplek Mahligai Rt. 12  
No. 50 Banjarmasin
8. Pendidikan :
  - a. Madrasah Ibtidayah Kampung Kenanga (MIKA) lulus tahun 2004
  - b. SMP Negeri 17 Banjarmasin lulus tahun 2007
  - c. SMA Negeri 11 Banjarmasin lulus tahun 2010
  - d. S.1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin  
Jurusan Perbankan Syariah lulus tahun 2016.
9. Orang Tua :
  - a. Ayah
    - 1) Nama : Alm. Pahrudin
    - 2) Pekerjaan : -
    - 3) Alamat : Tabudarat, Barabai Hulu Sungai Tengah
  - b. Ibu
    - 1) Nama : Saidah
    - 2) Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
    - 3) Alamat : Jln. Sultan Adam Komplek Mahligai Rt. 12  
No. 50 Banjarmasin

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

10 Juni 2016M  
Banjarmasin,-----  
5 Ramadhan 1437 H

Penulis

Nor Hikmah

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Pedoman Wawancara Dengan *Sub Branch Manager, Staff Marketing,* dan *Customer Service* Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin

#### 1. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

#### 2. Pertanyaan-pertanyaan

- a. Seputar bagaimana strategi Relationship Marketing yang diterapkan Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk pendanaan dan pembiayaan:

- 1) Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang *Relationship Marketing*?
- 2) Menurut Bapak/Ibu apa tujuan dari *Relationship Marketing*?
- 3) Apakah ada training yang di ikuti oleh karyawan sehubungan dengan *Relationship Marketing*?
- 4) Bagaimana strategi agar calon nasabah tertarik dengan produk pendanaan/ pembiayaan?
- 5) Pada Bank Muamalat KCP Kayu Tangi, mana yang lebih banyak nasabahnya? Apakah pendanaan/pembiayaan?
- 6) Bagaimana peningkatan jumlah nasabah dari pendanaan dan pembiayaan selama 4 tahun terakhir?

- 7) Produk pendanaan apa yang paling diminati nasabah? Apa keunggulannya?
- 8) Produk pembiayaan apa yang paling diminati nasabah? Apa keunggulannya?
- 9) Hal-hal apa saja yang dilakukan Bank Muamalat KCP Kayu Tangi untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah?
- 10) Hal-hal apa saja yang dilakukan untuk menjaga kepercayaan nasabah agar tetap bertransaksi di Bank Muamalat KCP Kayu Tangi?
- 11) Hal apa saja yang dilakukan untuk mewujudkan kepedulian terhadap nasabah?
- 12) Apa yang dilakukan supaya nasabah loyal terhadap perusahaan dan bisa mempromosikan produk dari Bank Muamalat kepada orang lain?
- 13) Apakah Bank memberikan informasi yang sama kepada semua nasabah?
- 14) Apakah pihak Bank memberikan reward (penghargaan) kepada nasabah yang loyal?
- 15) Bagaimana cara menanggapi keluhan nasabah?
- 16) Menurut Bapak/Ibu apakah penerapan *Relationship Marketing* berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah dan profit perusahaan? Jelaskan!

17) Apakah Bank/perusahaan melakukan survei kepuasan nasabah?  
Bagaimana cara mengukurnya?

b. Seputar kendala yang dihadapi Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin dalam penerapan strategi *Relationship Marketing*, sebagai upaya meningkatkan minat nasabah terhadap produk pendanaan dan pembiayaan:

1) Menurut Bapak/Ibu, mana yang lebih sulit antara menciptakan, mempertahankan atau memperbaiki hubungan dengan nasabah?

Jelaskan!

2) Menurut Bapak/Ibu, apakah hal yang tersulit dalam membina komunikasi dengan nasabah?

3) Apa saja kendala yang dihadapi dalam membina hubungan baik dengan nasabah?

4) Kendala apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan nasabah? a) Eksternal

b) Internal

5) Menurut Bapak/Ibu, apakah hal yang tersulit dalam menarik minat nasabah?

**B. Pedoman Wawancara Dengan Nasabah Bank Muamalat KCP Kayu  
Tangi Banjarmasin**

Nama :

Jenis Kelamin:

Pekerjaan :

1. Apa alasan Bapak/Ibu memilih Bank Muamalat? Apa keunggulan Bank Muamalat dibandingkan Bank lain?
2. Sudah berapa lama menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Kayu Tangi?
3. Produk apa yang Bapak/Ibu gunakan? Apa alasannya?
4. Apakah Bapak/Ibu diberikan informasi yang jelas mengenai produk pendanaan/pembiayaan yang dipilih?
5. Apakah produk pendanaan/pembiayaan sudah sesuai dengan keinginan Bapak/Ibu?
6.
  - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan Bank Muamalat?
  - b. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat?
7. Bagaimana pihak Bank menanggapi jika ada keluhan dari Bapak/Ibu?
8. Apakah pihak Bank memberikan “reward” (penghargaan) bagi nasabahnya yang loyal (setia)?
9. Apa saja hal-hal yang dilakukan pihak Bank untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah? (Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu)
10. Apakah Bapak/Ibu berniat untuk mengajak keluarga atau orang lain untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin?

## FOTO WAWANCARA

