



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2026

RIA HESTINA

PERAN *CROSS SELLING* DALAM MENENTUKAN
TINGKATAN LOYALITAS NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG SUDIRMAN BENGKULU

SKRIPSI



Editor:
Yosy Arisandy, MM, Ph. D
Dr. Andi Cahyono, M. E



**PERAN *CROSS SELLING* DALAM MENENTUKAN
TINGKATAN LOYALITAS NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG SUDIRMAN BENGKULU**

SKRIPSI



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**RIA HESTINA
NIM. 2223140090**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2026 M/1448 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Peran Cross Selling Dalam Menentukan Tingkatan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Ria Hestina

NIM : 2223140090

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu

Bengkulu, 8 Juni 2026 M

1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Yosy Ariefandy, MM., Ph. D

NIP. 1985080120140320001

Dr. Andi Cahyono, M.E.

NIP. 198605242020121004

Mengetahui,
Koordinator Prodi Perbankan Syariah

Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak

NIP. 198404142023212045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul **“Peran Cross Selling Dalam Menentukan Tingkatan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Bengkulu”** yang disusun oleh:

Nama : Ria Hestina

NIM : 2223140090

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Juni 2026

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, Juni 2026 M

Dzulhijjah 1447 H

Tim Sidang Munaqasyah

Kejua

Sekretaris

Dr. Evan Stiawan, MM

Rizky Hariyadi, M. Acc

NIP. 199203202019031008

NIP. 198711262019031004

Penguji I

Penguji II

Dr. Evan Stiawan, MM

Dr. Anwar Jumaldi, S.E., M. Si

NIP. 199203202019031008

NIP. 197301082003121003

Mengetahui,
Dekan

Prof. Dr. Suwarjin, MA

NIP. 196904021999031004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "**Peran *Cross-Selling* dalam Menentukan tingkatan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sudirman Bengkulu**" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2026^M

H

Mahasiswa yang menyatakan



Ria Hestina

NIM. 2223140090

ABSTRAK

Peran Cross Selling Dalam Menentukan Tingkatan Loyalitas Nasabah
Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Kota
Bengkulu Oleh Ria Hestina, NIM 2223140090.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi cross selling serta perannya dalam menentukan tingkatan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sudirman Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari satu *customer service* dan lima belas nasabah aktif BSI KC Sudirman Bengkulu yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi cross selling dilakukan dengan menawarkan produk tambahan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah melalui pendekatan yang persuasif dan edukatif. *Cross selling* berperan dalam membentuk loyalitas nasabah secara bertahap, mulai dari loyalitas kognitif, afektif, konatif, hingga loyalitas tindakan. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya pengetahuan, kepuasan, komitmen, penggunaan produk, serta kesediaan nasabah merekomendasikan BSI kepada orang lain.

Kata Kunci: Cross selling, loyalitas nasabah, Bank syariah indonesia.



ABSTRACT

The Role of Cross Selling in Determining the Level of Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia Sudirman Branch Office, Bengkulu City By Ria Hestina, NIM 2223140090.

This study aims to examine the implementation of cross-selling and its role in determining customer loyalty levels at Bank Syariah Indonesia (BSI) Sudirman Branch Office Bengkulu. This research employed a field research method with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The informants consisted of one customer service officer and fifteen active customers of BSI Sudirman Branch Bengkulu selected using a purposive sampling technique. The results of the study indicate that cross-selling is implemented by offering additional products that match customers' needs through persuasive and educational approaches. Cross-selling plays a role in shaping customer loyalty gradually, starting from cognitive loyalty, affective loyalty, and conative loyalty to action loyalty. This is reflected in the increased customer knowledge, satisfaction, commitment, product usage, and willingness to recommend BSI to others.

Keywords: Cross-Selling, Customer Loyalty, Bank Syariah Indonesia.



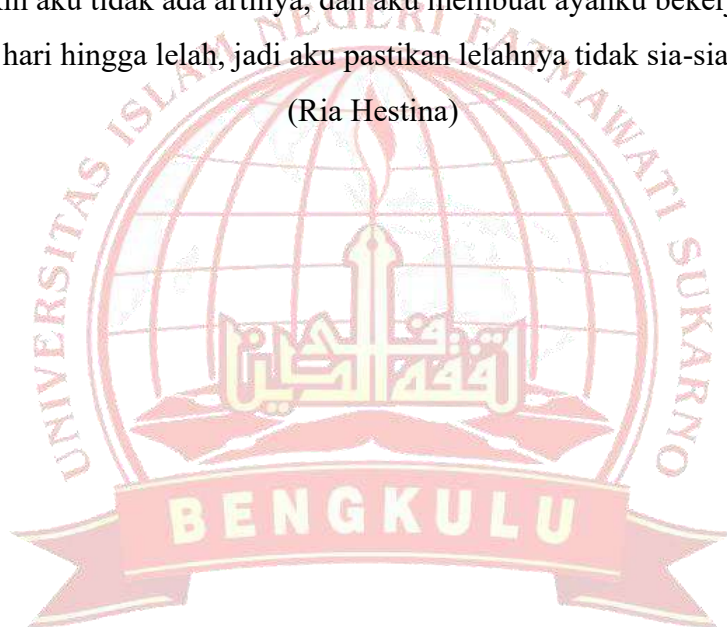
MOTTO

“Allah SWT. tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah SWT. berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah:5-6)

“Aku membahayakan nyawa ibukku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya, dan aku membuat ayahku bekerja setiap hari hingga lelah, jadi aku pastikan lelahnya tidak sia-sia”

(Ria Hestina)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kesehatan, serta kemudahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ahmad Nada dan Ibu Nurdiana, yang telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, pengorbanan, dukungan, nasihat, serta kerja keras yang telah diberikan demi masa depan penulis. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan rasa terima kasih atas semua perjuangan yang telah Ayah dan Ibu lakukan. Berkat doa, perjuangan, dan ketulusan Bapak dan Ibu, penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga meraih gelar sarjana. Skripsi ini dipersembahkan sebagai bentuk bakti, cinta, dan rasa terima kasih kepada Bapak dan Ibu. Terima kasih telah menjadi kekuatan terbesar serta membuktikan bahwa anak petani juga mampu meraih cita-cita dan menjadi seorang sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, dan keberkahan kepada Bapak dan Ibu.
2. Kepada kakakku tersayang Riko Aldi Chandra, yang selalu memberikan dukungan, perhatian, motivasi, dan semangat kepada penulis. Terima kasih atas setiap bantuan, nasihat, dan dorongan yang membuat penulis terus berusaha menyelesaikan pendidikan ini dengan sebaik-baiknya. Penulis bangga memiliki kakak sepertimu. Terima kasih atas segala kebaikan dan kasih sayang yang telah diberikan.
3. Kepada adik-adikku tercinta, Marfel Leno dan Akeyla Amelia Putri yang selalu menjadi sumber semangat dan kebahagiaan bagi penulis

dalam menjalani setiap proses. Terima kasih atas dukungan dan keceriaan yang kalian berikan.

4. Seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan perhatian kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Pahlawan tanpa tanda jasa, Ibu Yosy Arisandi, Ph.D. selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Andi Cahyono, M.E. selaku Pembimbing II. Terima kasih atas bimbingan, kesabaran, perhatian, serta ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap arahan, saran, kritik, dan masukan yang diberikan sangat berarti dan menjadi pedoman bagi penulis dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala ketulusan dan dedikasi Ibu dengan pahala, kesehatan, serta keberkahan yang berlimpah.
6. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, terima kasih atas ilmu, bimbingan, motivasi, serta teladan yang telah Bapak/Ibu berikan selama penulis menempuh pendidikan. Semoga segala kebaikan dan dedikasi yang diberikan menjadi amal yang bernilai di sisi Allah SWT.
7. Sahabat seperjuangan selama masa perkuliahan, Robin Kartila dan Ricke Nursaputri, yang selalu menemani setiap langkah perjalanan kuliah, berbagi suka dan duka, serta memberikan dukungan, semangat, dan bantuan selama ini. Terima kasih atas kebersamaan dan segala kenangan indah yang telah tercipta dan akan selalu dikenang.
8. Kepada teman-teman seperjuangan PBS C 2022 yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan dalam tawa dan duka, dalam perjalanan perkuliahan. Kalian adalah

warna dalam lembaran perjalanan ini, dan setiap kenangan bersama akan selalu hidup dalam ingatan.

9. Untuk teman-teman kos ku Sesta, Rinda, Puja, dan Isa. Terima kasih telah menjadi ruang untuk setiap cerita, tempat pulang bagi setiap lelah, dan pendengar terbaik untuk setiap keluh kesahku. Terima kasih telah menemani setiap langkah hingga akhirnya aku sampai di titik ini.
10. Almamater tercinta, yang telah menjadi tempat penulis menuntut ilmu, mengembangkan diri, dan memperoleh banyak pengalaman berharga selama masa studi.
11. Terakhir kepada wanita manis yang mempunyai seribu mimpi, yaitu untuk saya sendiri Ria Hestina, terima kasih karena telah berusaha dan bertahan hingga sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah saat menghadapi kesulitan, tetap bangkit ketika merasa lelah, dan terus melangkah meskipun prosesnya tidak selalu mudah. Skripsi ini menjadi bukti dari perjuangan, kesabaran, dan kerja keras yang telah dilakukan selama ini. Semoga segala usaha yang telah dilalui dapat menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas limpahan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya yang tiada henti. Berkat kehendak dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Peran *Cross Selling* Dalam Menentukan Tingkatan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Bengkulu”

Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Skripsi ini disusun sebagai bentuk ikhtiar akademik sekaligus sebagai syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Di balik setiap lembaran karya ini tersimpan perjalanan panjang yang tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. KH. Khairuddin, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, atas segala kebijakan dan dukungannya dalam pengembangan akademik mahasiswa
2. Prof. Dr. H. Suwarjin, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang senantiasa memberikan Kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.
3. Dr Yetti Afrida Indra, M.AK., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, atas dukungan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
4. Yosy Arisandi, Ph.D, sebagai pembimbing 1, yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, motivasi, dukungan dan meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Andi Cahyono, M.E, sebagai pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, motivasi, dukungan, dan meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini.

6. Kedua orang tua tercinta, atas doa, kasih sayang, serta pengorbanan yang tak terbalas, yang menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam menapaki setiap proses kehidupan akademik penulis.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar, membimbing, dan memberikan ilmu dengan tulus.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan baik.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun perannya sangat berarti dalam penyelesaian karya ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademik maupun praktis, serta menjadi kontribusi kecil namun berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi dan perbankan syariah.

Bengkulu, Juni 2026 M
1448 H

Penulis
Ria Hestina
NIM 2223140090

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian	13
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	13
2. Waktu Dan Tempat Penelitian	14
3. Informan Penelitian	14
4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	17
5. Teknik Analisis Data	19
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II KAJIAN TEORI	21
A. Pemasaran	21
B. Pengertian Strategi Pemasaran	23
C. Manajemen Pemasaran	24
D. <i>Cross selling</i>	25
1. Konsep <i>Cross selling</i>	25
2. Faktor Penyebab <i>Crosss Selling</i>	26
3. Manfaat Teknik <i>Cross selling</i>	27
4. Indikator <i>Cross selling</i>	28
E. Loyalitas Nasabah.....	29
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	29
2. Tingkat Loyalitas Nasabah	31
3. Indikator Loyalitas Nasabah	32

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah BSI KC Bengkulu Sudirman	35
B. Visi Misi BSI KC Bengkulu Sudirman	36
C. Produk-Produk BSI KC Bengkulu Sudirman	37
D. Struktur Organisasi	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

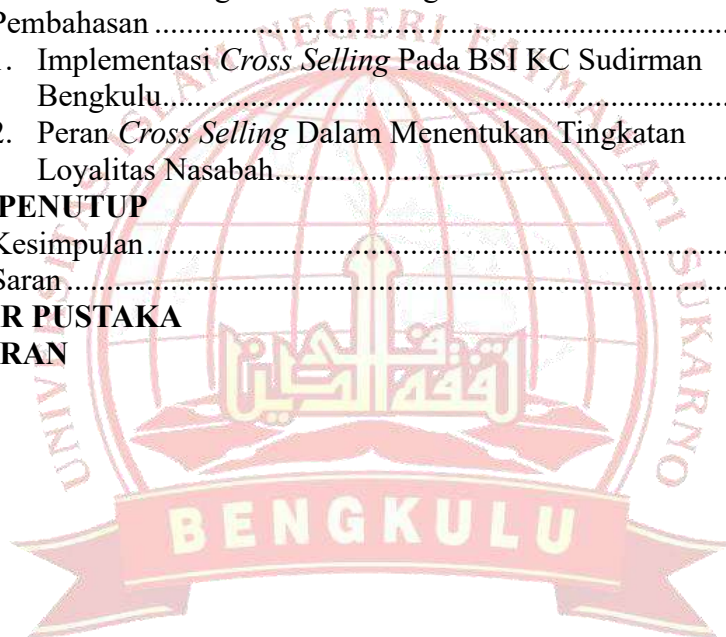
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Implementasi <i>Cross Selling</i> Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Bengkulu	45
2. Peran <i>Cross Selling</i> Dalam Menentukan Tingkatan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Bengkulu.....	57
B. Pembahasan	63
1. Implementasi <i>Cross Selling</i> Pada BSI KC Sudirman Bengkulu.....	63
2. Peran <i>Cross Selling</i> Dalam Menentukan Tingkatan Loyalitas Nasabah.....	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Hasil Cross Selling Produk Awal terhadap Produk Tambahan	3
Tabel 1.2 : Tabel Informan.....	16
Tabel 1.3 : Jumlah Produk Nasabah	47
Tabel 1.4 : Rekapitulasi	49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Form Persetujuan Judul Dari Prodi/Jurusan
- Lampiran 3 : SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Ujian Komprehensif
- Lampiran 10 : Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 11 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 12 : Biodata Penulis

