

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia pada dewasa ini cukup memiliki kenaikan yang signifikan. Tujuan dari adanya lembaga keuangan syariah sendiri tidak lain adalah untuk menerapkan konsep hukum Islam pada segala jenis aktivitas pada lembaga keuangan. Islam sebagai suatu pedoman yang benar pada kegiatan manusia ketika hidup di dunia dan kehidupan setelahnya sangat erat kaitannya dengan hidup seorang muslim. Seseorang yang beragama Islam sudah seharusnya menggunakan ajaran Islam dalam kehidupan ini. Dengan demikian adanya lembaga keuangan syariah dapat dijadikan sebuah pilihan manusia agar dapat terus berjalan sesuai dengan aturan dalam agama Islam.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan yang berprinsipkan syariat Islam memiliki dua jenis, yakni lembaga keuangan syariah bank dan lembaga keuangan syariah bukan bank. Perbedaan antara keduanya sendiri yaitu bila dilihat dari karakteristiknya. Apabila bank melakukan penghimpunan secara langsung yakni simpanan dana masyarakat. Kemudian jika pada lembaga keuangan syariah bukan bank dilakukan secara tidak langsung. Namun pada aktivitas ekonomi yang semakin berkembang dari kedua jenis lembaga keuangan yang ada yaitu lembaga keuangan bank dan bukan bank keduanya memiliki peran yang sama. Bank dan

---

<sup>1</sup> Nur Arianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), 34.

lembaga keuangan syariah bukan bank merupakan lembaga perantara keuangan sebagai sarana yang dibutuhkan dalam kelancaran sistem ekonomi.<sup>2</sup>

Contoh dari lembaga keuangan syariah bukan bank diantaranya pegadaian syariah, pasar modal syariah, asuransi syariah, lembaga zakat, lembaga wakaf dan lain sebagainya. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada perusahaan asuransi syariah. Belakangan perusahaan asuransi syariah mulai memiliki perkembangan yang baik. Sejak tahun 1994 asuransi syariah di tanah air mulai membaik. Total keseluruhan perusahaan asuransi jiwa syariah pada tahun 2022 mencapai 8 perusahaan full syariah dan 23 unit syariah. Kemudian pada asuransi umum syariah ada 6 perusahaan full syariah dan 24 unit syariah.<sup>3</sup>

Adanya perkembangan teknologi dan globalisasi membuat masing-masing lembaga keuangan termasuk perusahaan asuransi harus bisa membuktikan eksistensinya dan menjadi salah satu lembaga yang terdepan. Asuransi sendiri sebenarnya sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat. Namun keberadaan asuransi konvensional yang lebih dahulu muncul jika dibandingkan dengan asuransi syariah membuat kesan tersendiri di masyarakat. Masyarakat cenderung menyamakan antara asuransi konvensional dan asuransi syariah. Namun sebenarnya bila dilihat dari bagaimana mekanisme dan maksud dari kedua lembaga keuangan tersebut jelas sekali memiliki perbedaan.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Ibid., 34.

<sup>3</sup> <https://lifepal.co.id> (diakses pada tanggal 09 Juli 2023)

<sup>4</sup> Nur Arianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis*, 36.

Asuransi adalah bentuk dari sebuah janji pada satu orang yang wajib membayarkan premi ke orang lain dan orang lain tersebut akan bertanggung jawab atas kerugian di masa yang akan datang.<sup>5</sup> Kemudian untuk prinsip syariah yang diterapkan pada asuransi syariah dimaksudkan dengan asuransi yang menggunakan prinsip bagi hasil. Indonesia menjadi salah satu negara yang masyarakatnya banyak beragama Islam sudah seharusnya mulai beralih pada prinsip syariah. Hal tersebut tentu untuk menjauhi aspek yang bertentangan dengan hukum Islam. Salah satu perusahaan asuransi yang ada di Indonesia adalah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

**Tabel 1.1**

**Perbandingan Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Kota Kediri**

No.	PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin	Prudential Syariah
1.	Berada di kawasan yang strategis (Jl. Erlangga No. 9 Ngadirejo Kec. Kota, Kota Kediri)	Bukan di pusat kota (Jl. Ahmad Dahlan No. 80C, Mojoroto Kec. Mojoroto, Kota Kediri)	Bukan di pusat kota (Jl. Sukarno Hatta II Gg. Kenanga Kediri)
2.	Terdapat 4 produk	Terdapat 4 produk	Terdapat 3 produk

<sup>5</sup> Dwi Tatak Subagyo dan Fries Melia Salviana, *Hukum Asuransi* (Surabaya: PT Revka Petra Media, 2016), 6.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitra Maburr</li> <li>- Mitra Iqro</li> <li>- Mitra BP Link Syariah</li> <li>- As Salam Family</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asuransi Personal Accident</li> <li>- Ata'min pegawai</li> <li>- Al Amin Badal Arafah</li> <li>- Ata'min Perjalanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesehatan</li> <li>- Kematian</li> <li>- Pendidikan</li> </ul>
3.	Terdapat 30 agen	Terdapat 18 agen	Terdapat 6 agen
4.	<i>Spin off</i> pada tahun 2017	Bukan Unit Usaha Syariah	<i>Spin off</i> pada tahun 2022

Sumber : Data hasil observasi

Apabila dilihat melalui tabel tersebut terlihat bahwa PT. AJS Bumiputera lebih memiliki keunggulan jika dilakukan perbandingan dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dan Prudential Syariah. Mulai dari letak kantor yang strategis, keragaman produk, jumlah agen dan tahun *spin off* yang lebih dahulu. Keunggulan yang nampak tersebut memang menjadi salah satu aspek bersaing di antara lembaga keuangan syariah yakni asuransi jiwa syariah. Maka dari data tersebut peneliti memiliki ketertarikan pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

Dari data yang diperoleh ada dua produk di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri yang sejak dulu telah menjadi produk andalan. Dua produk tersebut adalah Mitra Maburr dan Mitra Iqro'. Mitra Maburr adalah produk yang di tawarkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kediri yang membantu atas kebutuhan dana haji dan risiko bagi keluarga yang ditinggalkan. Sedangkan Mitra Iqro' adalah produk yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kediri untuk membantu dalam hal dana untuk pendidikan. Berikut perkembangan jumlah nasabah dua produk tersebut.

**Tabel 1.2**

**Perkembangan Jumlah Nasabah Mitra Maburr dan Mitra Iqro'**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Mitra Maburr</b>	<b>Mitra Iqro'</b>
1	2011	675	315
2	2012	1260	480
3	2013	1830	602
4	2014	2335	710
5	2015	2631	793
6	2016	2785	830
7	2017	2856	841

8	2018	2952	846
9	2019	3167	860
10	2020	3215	898
11	2021	3323	949

Sumber : Data jumlah nasabah PT. AJS Bumiputera Kediri 2011-2021

Peningkatan nasabah yang terjadi pada kedua produk tersebut merupakan salah satu bukti adanya loyalitas dari nasabah. Ketika nasabah merasa diri mereka mendapatkan pelayanan yang baik maka terjadi peningkatan loyalitas. Loyalitas yang timbul merupakan bentuk dari dukungan oleh nasabah kepada pihak lembaga itu sendiri. Strategi pelayanan merupakan suatu hal yang dekat dengan kualitas pelayanan, di mana kualitas pelayanan adalah hal pokok yang dijadikan tolak ukur untuk perusahaan sebab berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Dari sebuah kualitas pelayanan akan menimbulkan satu perilaku loyal pada konsumen, Parasuraman mengemukakan terkait penentu kualitas pelayanan yang baik ada 5, yaitu: kehandalan, produk fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Pelayanan adalah aktivitas yang berupaya untuk dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan menyangkut apa yang dibutuhkan oleh pihak pelanggan yang memiliki rasa tersendiri pada dirinya dan menghasilkan kesan tersendiri, atas apa yang dilakukan perusahaan yang baik maka konsumen dapat

merasa puas. Oleh karena hal tersebut pelayanan menjadi sebuah hal yang cukup penting dalam upaya menarik pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>6</sup> Apabila pelayanan baik maka akan membuat kesetiaan yang dilakukan oleh pelanggan.<sup>7</sup> Setiap dari usaha yang dilakukan manusia termasuk pada lembaga keuangan tentunya berkeinginan memenangkan persaingan bisnis. Oleh karena itu suatu bisnis diharuskan untuk menerapkan kualitas pelayanan yang baik agar terjadi loyalitas pada pihak konsumen.

**Tabel 1.3**

**Strategi Pelayanan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kediri**

No.	Bentuk Strategi Pelayanan
1.	Sistem Jemput Bola
2.	Penggunaan media digital untuk membayar premi
3.	Restrukturisasi untuk pembayaran premi
4.	Berempati kepada nasabah jika ada masalah
5.	Pelayanan online oleh agen asuransi

Sumber: Data hasil observasi

Strategi pelayanan yang ada di PT. Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kediri menunjukkan beberapa hal yang terkait dengan bagaimana yang diterapkan. Salah satu hal yang paling unggul adalah penggunaan media digital serta pelayanan online oleh agen asuransi yang membuat nasabah semakin

<sup>6</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar – Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017), 152.

<sup>7</sup> Gustina, Larasati, “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Syariah BMT Masjid Raya Singkawang”, *Jurnal Sabi* Vol. 3 No 1 Tahun 2021.

dimudahkan saat melakukan transaksi dan juga saat melakukan diskusi. Pengoptimalan strategi pelayanan harus sesuai dengan 5 dimensi yaitu Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, dan Daya Tanggap. Oleh karena itu penerapan strategi yang sesuai dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Adanya loyalitas pelanggan merupakan aspek yang cukup penting bagi perusahaan. Loyalitas merupakan bagaimana seorang pelanggan dapat memberikan sifat setianya dengan cara melakukan pembelian atau menggunakan produk dan jasa yang sudah dipilih secara cermat, meskipun jika terjadi perbedaan yang berpotensi membuat berpalingnya pelanggan.<sup>8</sup>

Loyalitas pelanggan memang bukan hal yang baru yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Keyakinan pada diri konsumen akan meningkatkan loyalitas yang terbentuk, tidak hanya sampai disitu biasanya dilakukan konsumen ketika mereka percaya pada satu perusahaan atau merek mereka akan melakukan rekomendasi atau berbagi pengalaman kepada pihak lain.<sup>9</sup> Pada perusahaan asuransi loyalitas pelanggan atau nasabah dapat tercermin dari nasabah yang secara berkelanjutan membayar premi, tepat waktu dalam membayar premi, merekomendasikan produk atau perusahaan asuransi ke orang lain, dan ingin menambah produk.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> P. Kotler & Keller, K, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Erlangga, 2014), 114.

<sup>9</sup> Juli Ismanto, *Manajemen Pemasaran* (Pamulang : UNPAM Press, 2020), 163.

<sup>10</sup> Nurdiansyah, Andrew Ridow Johanis M., Abd Azis, Rusdianan Rauf, "Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi" Seiko : *Journal of Management and Business* Volume 5 Issue 1 2022, 448.



Manajemen syariah sebagaimana menjadi aspek penting yang harus ada terutama pada usaha yang berprinsip syariah. Tujuan dari manajemen syariah adalah menjadikan kehidupan di dunia berdasarkan kepada nilai-nilai etika tauhid. Manajemen syariah akan menjauhkan dari berbagai hal yang dilarang di agama Islam. Sasaran akhir dari hal tersebut adalah pada puncak kebahagiaan yang seimbang.<sup>11</sup> Manajemen syariah yang terlaksana dengan baik terutama pada strategi pelayanan memiliki faktor yang cukup besar bagi suatu lembaga untuk lebih menerapkan prinsip syariah. Ketika sebuah lembaga sudah menerapkan manajemen syariah dengan baik maka nasabah akan merasa bahwa lembaga tersebut telah sesuai dengan prinsip Islam.<sup>12</sup>

Prinsip-prinsip manajemen syariah memiliki keterkaitan dengan strategi pelayanan yang diberikan. Dengan demikian perlu adanya tinjauan mengenai bagaimana pelayanan yang diterapkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri berdasarkan manajemen syariah. Keadilan merupakan sikap pada seorang muslim yang menempatkan sesuatu pada derajat yang sama. Amanah dan pertanggungjawaban harus ada ketika seseorang memberikan pelayanan karena dalam bekerja seseorang harus dengan sepenuhnya bertanggungjawab dan memiliki sikap amanah. Kemudian yang terakhir yaitu komunikatif yang merupakan cara seseorang berkomunikasi

---

<sup>11</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah* (Sleman : Aswaja Pressindo,2012), vii.

<sup>12</sup> Ibid., 23.

dengan baik. Komunikatif tentu sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan yang baik.<sup>13</sup>

Jika prinsip-prinsip manajemen syariah dapat diterapkan dengan baik tentu membuat banyak aspek dalam lembaga yang akan menjadi lebih baik. Karena manajemen syariah akan mengatur seluruh aspek yang ada termasuk di sini adalah pelayanan agar sesuai dengan syariat Islam. Selain hal tersebut manajemen syariah akan meningkatkan citra perusahaan bila dapat terlaksana sesuai dengan yang telah direncanakan.

Persaingan pada lembaga asuransi syariah membuat PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera harus mengembangkan sebuah strategi di dalam menjaga loyalitas nasabahnya. Selain itu adanya kesadaran dari masyarakat terkait pentingnya asuransi masih belum dapat menjadikan asuransi berprinsip syariah lebih unggul dari asuransi konvensional. Strategi yang dapat dilakukan kepada nasabah yang ada agar timbul loyalitas adalah dengan melakukan sebuah strategi pelayanan yang tepat dan sesuai dengan nasabah yang ada.

Peneliti menemukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri menunjukkan bahwa pelayanan dalam hal kecepatan penanganan keluhan masih kurang. Mengingat pelayanan yang diberikan juga oleh agen asuransi syariah yang tidak menetap di kantor. Hal tersebut tercermin dari bagaimana yang dilakukan oleh *frontliner* yang terbatas. Dari segi produk fisik masih memiliki kekurangan dengan kantor yang masih menjadi satu dengan

---

<sup>13</sup> Ibid., 24

Bumiputera Konvensional. Oleh karena itu masih ada hal yang dirasa tidak maksimal dalam pelayanan di tempat penelitian. Kemudian PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera merupakan unit usaha syariah (UUS) dari Asuransi Bumiputera tentunya masih melekat bentuk pelayanan yang berbau konvensional. Dengan adanya hal itu maka perlu dilihat dari penerapan strategi pelayanan berdasarkan manajemen syariah yang meliputi menegakkan keadilan, amanah dan pertanggungjawaban, serta komunikatif.

Setelah melakukan berbagai pertimbangan sesuai dengan konteks penelitian dan masalah yang ada maka di sini peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)”

## **B. Fokus Penelitian**

Sesuai dengan konteks penelitian yang peneliti tulis, maka peneliti memfokuskan masalah penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri?
2. Bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri ditinjau dari Manajemen Syariah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini ada dua tujuan yang ingin peneliti capai yaitu untuk:

1. Menjelaskan Strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.
2. Menjelaskan Strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri ditinjau dari Manajemen Syariah.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini ditulis sebagai bentuk agar peneliti dapat mengembangkan pemikiran dan keilmuan terkait penelitian. Melalui hasil penelitian ini dapat menjelaskan dan menyumbang satu kajian teori tentang bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.

Penelitian ini akan menambah wawasan khususnya di bidang lembaga keuangan syariah dalam hal strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah ditinjau dari manajemen syariah.

2. Manfaat Praktis

Setelah penelitian ini selesai maka hasil dari penelitian ini akan dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan bagi PT. Asuransi Jiwa Syariah

Bumiputera Cabang Kediri terutama dalam hal memberikan strategi pelayanan yang berguna untuk meningkatkan loyalitas nasabah sesuai dengan manajemen syariah.

## **E. Telaah Pustaka**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Cici Indarwati, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri, penelitian ini dilakukan tahun 2016, yang berjudul “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri).”<sup>14</sup>

Hasil penelitian adalah strategi yang digunakan RSM Ahmad Dahlan Kediri adalah dengan menerapkan inovasi guna menyempurnakan atau memperbaiki strategi pelayanan dan mempertahankan apa yang sudah ada. Dari segi kehandalan telah terjadi pelayanan yang baik, dari segi daya tanggap pasien menilai cukup baik karena adanya respon yang baik dari para petugas, dari segi jaminan berupa kenyamanan kepada para pasien, dari segi empati dengan cara berkomunikasi dengan baik kepada para konsumen, dan dari segi bukti fisik yaitu pada kelengkapan fasilitas di rumah sakit.

Persamaan dengan penelitian tersebut adalah terletak pada strategi pelayanan dan loyalitas pelanggan. Perbedaannya terletak pada tempat penelitian dan tinjauan manajemen syariah.

---

<sup>14</sup> Cici Indarwati, “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri)” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2016).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Widya Ratna Sari, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri, penelitian ini dilakukan pada tahun 2020, yang berjudul “Strategi Pelayanan Simuda (Simpanan Mudharbah) dalam Menjaga Loyalitas Anggota Ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)”.<sup>15</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri memberikan strategi pelayanan yaitu dengan pendekatan kekeluargaan yang juga menerapkan bentuk kualitas pelayanan yaitu kehandalan dengan cara menepati janji sesuai dengan waktunya, daya tanggap dengan memberikan respon yang cepat kepada anggotanya, jaminan dengan memberikan informasi yang sesuai, empati dengan menghadirkan sebuah kenyamanan secara batin untuk para anggotanya, dan produk fisik dengan fasilitas yang memadai. Selanjutnya ditinjau dari manajemen syariah dari segi keadilan para petugas pelayanan telah menerapkannya dengan baik, kemudian dari segi komunikatif masih terjadi kesalahpahaman antara anggota dan petugas, dan dari segi amanah dan pertanggungjawaban ada beberapa masalah diantaranya kurangnya sumber daya manusia.

---

<sup>15</sup> Widya Ratna Sari, “Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharbah) Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Manajemen Syariah (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2020).

Persamaan dengan penelitian tersebut terletak pada strategi pelayanan dan perspektif yang di gunakan. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Farsyal Yuzagautama mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare, penelitian ini dilakukan pada tahun 2021, yang berjudul "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam)."<sup>16</sup>

Hasil penelitian menyatakan bahwa strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Kedai Macoa Parepare adalah pihak kedai menyediakan ruang berbicara bagi pelanggan, membuat produk yang beragam, memberi respon yang cukup baik, dan harga yang sesuai dengan situasi dan kondisi. Selanjutnya dari segi meningkatkan kepuasan pelanggan Kedai Macoa Parepare menerapkan beberapa strategi diantaranya memberi keilmuan tentang membuat kopi kepada para pelanggan, adanya masukan berupa kritik dan saran bagi para pegawai maupun kedai Macoa itu sendiri. Upaya yang dilakukan tersebut oleh Kedai Macoa apabila dikaitkan dengan Etika Bisnis Islam maka akan termasuk ke dalam amanah, adil, dan jujur. Akan tetapi loyalitas kognitif dan konatif tidak sesuai dengan prinsip Etika Bisnis Islam.

---

<sup>16</sup> Muhammad Farsyal Yuzagautama, "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam)" (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2021)

Persamaan dengan penelitian tersebut adalah terletak strategi pelayanan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tinjauan manajemen syariah dan lokasi penelitian.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Putriana mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kudus, Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019 yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak”.<sup>17</sup>

Hasil dari penelitian tersebut adalah Strategi pelayanan operator dalam melayani pelanggan sebenarnya sudah diatur oleh pihak dan sesuai prosedur pada perusahaan. Adanya Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang harus diterapkan oleh para pegawai SPBU dalam melayani pelanggan. Dilihat dari loyalitas pelanggan yang terjadi di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak mengalami peningkatan yaitu terbukti dari adanya peningkatan jumlah penjualan.

Persamaan dengan penelitian tersebut terletak pada strategi pelayanan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan perbedaannya terletak lokasi penelitian.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Febri Aly Ishaq, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatulla Tulungagung, Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam

---

<sup>17</sup> Putriana, “Analisis Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak”(Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kudus, 2019)



Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal War Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar”.<sup>18</sup>

Hasil dari penelitian ini adalah strategi yang diterapkan diantaranya adanya jalinan kekeluargaan, rasa menghargai, rasa sopan dan santun yang diterapkan oleh lembaga. Kemudian dari segi pelayanan yang diberikan oleh Baitul Maal War Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar meliputi memberikan kenyamanan ruang kantor, ketenangan, dan kebersihan ruangan kantor agar mampu membuat para anggota atau nasabah merasa nyaman di kantor dan ingin melakukan transaksi.

Persamaan dengan penelitian tersebut adalah terletak pada strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Sedangkan perbedaan dengan penelitian tersebut terletak pada tinjauan manajemen syariah serta lokasi penelitian.

---

<sup>18</sup> Febri Aly Ishaq, “Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal War Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SATU Tulungagung, 2017)