

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Indonesia menjalankan dua bentuk sistem lembaga keuangan syariah, yaitu sistem keuangan lembaga syariah dalam bentuk bank dan non bank. Sistem lembaga keuangan bank syariah adalah lembaga yang menyediakan jasa keuangan dalam bentuk penerimaan dana dan pemberian pinjaman kepada anggota yang dalam pengoperasionalannya itu terbebas dari sistem bunga. Sedangkan lembaga keuangan non bank memiliki sifat usaha yang dikembangkan oleh milik perseorangan atau milik pribadi. Lembaga keuangan non bank dalam menjalankan kegiatan operasionalnya umumnya bergerak dalam sektor riil.<sup>1</sup> Salah satu jenis dari lembaga keuangan non bank syariah ialah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT).

*Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) adalah lembaga yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang keuangan dan dipercayakan untuk meningkatkan taraf kegiatan ekonomi usaha kecil dan menengah guna mengurangi kemiskinan dan meningkatkan pembiayaan ekonomi.<sup>2</sup> BMT adalah lembaga keuangan mikro yang berbadan hukum koperasi. Hal ini karena BMT bukan lembaga keuangan resmi sebagaimana dimaksud dalam UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka digunakan koperasi, akan tetapi BMT tetap dapat menghimpun dan

---

<sup>1</sup> Nurul Ihsan Hasan, *Perbankan Syariah (Sebuah Pengantar)*, (Jakarta: Referensi (GP Press Group, 2014), Hal. 19.

<sup>2</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil, Cetakan 1*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), Hal. 9.

menyalurkan dana ke masyarakat.<sup>3</sup> BMT hadir dengan menawarkan jenis dan produk pembiayaan berdasarkan syariah yang terbebas dari sistem riba.

Kabupaten Trenggalek ialah satu dari kabupaten yang berada di provinsi Jawa Timur bagian selatan. Koordinat Trenggalek berada pada 111° 24' hingga 112°11' bujur timur dan 7°63' hingga 8°34' lintang selatan serta memiliki luas wilayah yaitu 1.261,40 Km<sup>2</sup>. Terdapat 14 kecamatan di Trenggalek dan 157 desa dengan total penduduk 731.125 jiwa yang mayoritas beragama Islam.<sup>4</sup> Menurut data yang terdapat pada Dinas Koperasi dan UMKM Sistem Informasi Satu Data Statistik Sektor Pemerintah Kabupaten Trenggalek, Kabupaten Trenggalek memiliki tujuh BMT namun yang masih beroperasi sampai tahun 2022 ada lima.<sup>5</sup> Berikut adalah tabel daftar BMT yang terdapat di Kabupaten Trenggalek:

**Tabel 1.1**  
**Daftar BMT di Kabupaten Trenggalek pada Tahun 2022**

Nama BMT di Trenggalek	Tahun Berdirinya BMT
Kopsyah BMT Berkah	21 Juli 1997
BMT Arta Bhaskara	13 Juni 2022
BMT Peta	10 November 2013
BMT Ar-Ridho	13 November 1998
KPPS BMT Madani	09 Desember 2011

(Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Sistem Informasi Satu Data Statistik Sektor Pemerintah Kabupaten Trenggalek)

BMT sebagai sebuah lembaga jasa keuangan non-bank, harus menemukan cara-cara baru untuk melayani anggota guna menumbuhkan loyalitas anggota dalam menghadapi persaingan bisnis yang berkembang pesat dan semakin kompetitif. Salah satu strategi yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas anggota adalah dengan strategi *marketing mix* yang dikemukakan oleh

<sup>3</sup> M.Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), Hal. 65.

<sup>4</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Trenggalek, <https://trenggalek.bps.go.id/>, di akses pada 21 November 2022.

<sup>5</sup> Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Trenggalek, <https://satudata.trenggalekkab.go.id/>, di akses pada 02 Februari 2023.

Kotler dan Keller.<sup>6</sup> Berikut adalah tabel perbandingan hasil observasi *marketing mix* terhadap BMT yang terdapat di Kabupaten Trenggalek:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Observasi *Marketing Mix* BMT di Trenggalek**

Variabel	Nama BMT		
	BMT Peta	BMT Ar-Ridho	BMT Berkah
<i>Product</i>	a. Terdapat 3 produk pembiayaan	a. Terdapat 3 produk pembiayaan	a. Terdapat 2 produk pembiayaan
	b. Terdapat 4 produk simpanan	b. Terdapat 6 produk simpanan	b. Terdapat 3 produk simpanan
<i>People</i>	a. Adanya seleksi prestasi dan pengetahuan terkait lembaga keuangan syariah.	a. Adanya seleksi prestasi dan pengetahuan terkait lembaga keuangan syariah.	a. Adanya seleksi prestasi dan pengetahuan terkait lembaga keuangan syariah.
	b. Jumlah karyawan 7 orang.	b. Jumlah karyawan 7 orang.	b. Jumlah karyawan 5 orang.
<i>Price</i>	a. Besarnya simpanan untuk anggota ditentukan oleh lembaga.	a. Besarnya simpanan disesuaikan dengan kemampuan anggota.	a. Besarnya simpanan untuk anggota ditentukan oleh lembaga.
	b. Besarnya pembiayaan maksimal 3% setiap bulan.	b. Besarnya pembiayaan maksimal 2% setiap bulan.	b. Besarnya pembiayaan maksimal 4% setiap bulan.

(Sumber: Hasil Observasi yang telah diolah kembali di BMT Kab. Trenggalek)

Berdasarkan tabel perbandingan tersebut dapat diketahui bahwa BMT Ar-Ridho memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan BMT lain yang ada di kabupaten Trenggalek. Berdasarkan segi produk, produk yang ditawarkan oleh BMT Ar-Ridho lebih banyak dibandingkan dengan produk BMT lain.

<sup>6</sup> Syarif Hidayarullah and Others, "Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Terhadap Keunggulan Bersaing Jatim Park Group", *Jurnal Teknologi Informasi*, September 2019, Hal. 1654.

Produk pembiayaan yang diunggulkan di BMT Ar-Ridho ialah *mudharabah*, sedangkan dari produk simpanan yang diunggulkan ialah simpanan hari raya. Keunikan lain yang dimiliki BMT ini ialah besarnya simpanan disesuaikan dengan kemampuan anggota kecuali simpanan wajib dan simpanan pokok yang besarnya disesuaikan dengan putusan rapat anggota.

BMT harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota. Pelayanan ini di namakan dengan pelayanan prima. Pelayanan prima atau yang lebih dikenal dengan istilah *service excellent* dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik. Atep Adya Barata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima menjelaskan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan cara memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi permintaan pelanggan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka merasa loyal terhadap perusahaan.<sup>7</sup> Berikut ini adalah pelayanan yang diberikan oleh BMT Ar-Ridho Trenggalek kepada anggota:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Observasi Pelayanan di BMT Ar-Ridho Trenggalek**

Aspek Pelayanan	Bentuk Pelayanan
Sikap	BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan pelayanan kepada anggota dengan sikap menghargai, sopan, ramah dan penuh perhatian.
Kemampuan	BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan pelayanan kepada anggota dengan melakukan komunikasi yang baik serta waktu yang tepat.
Perhatian	BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan pelayanan kepada anggota dengan penuh perhatian dan juga mendengarkan kritik dan saran anggota.
Tindakan	BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan pelayanan kepada anggota dengan memberikan hak yang sama kepada setiap anggota.

<sup>7</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017), Hal. 54.

Penampilan	BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan pelayanan kepada anggota dengan berpenampilan sopan, rapi dan juga memperhatikan kebersihan.
Tanggungjawab	BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan pelayanan kepada anggota dengan menjaga data pribadi dan jaminan anggota.

(Sumber: Hasil observasi pelayanan di BMT Ar-Ridho Trenggalek)

Berdasarkan tabel di atas, BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan pelayanan kepada anggota dengan memperhatikan aspek sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, penampilan dan tanggungjawab. Anggota akan mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya. BMT Ar-Ridho Trenggalek memberikan pelayanan kepada anggota dengan sikap menghargai, berpenampilan rapi, mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta data pribadi anggota akan terjamin.

Anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) pada setiap periode berasal dari dua kelompok, yaitu anggota baru dan anggota lama. Mempertahankan loyalitas anggota yang sudah ada lebih sulit dibandingkan dengan menarik anggota baru. Anggota yang loyal ini ada tanpa unsur paksaan dari lembaga, akan tetapi muncul karena kesadaran seorang anggota akan pelayanan yang telah diterimanya.<sup>8</sup> Keberadaan anggota yang loyal sangat dibutuhkan bagi perkembangan BMT agar lembaga tersebut dapat terus berjalan.

Jill Griffin menyebutkan bahwa konsep loyalitas anggota lebih berkaitan dengan perilaku daripada sikap. Apabila seseorang menunjukkan perilaku pembelian sebagai pembelian secara periodik, maka mereka dapat dikatakan sebagai anggota loyal.<sup>9</sup> Jadi, loyalitas merupakan komitmen pelanggan terhadap

<sup>8</sup> Dr. M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), Hal. 136.

<sup>9</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan)*, Edisi Revisi dan Terbaru, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014), Hal. 5.

suatu perusahaan yang didasarkan pada sikap positif yang dalam hal ini tercermin dalam bentuk pembelian atau penggunaan berulang yang konsisten. Berikut ini adalah data jumlah anggota dan anggota loyal di BMT Ar-Ridho Trenggalek:

**Tabel 1.4**  
**Data Jumlah Anggota dan Jumlah Anggota Loyal di BMT Ar-Ridho**  
**Tahun 2019-2022**

Tahun	Anggota Loyal		Jumlah Anggota Loyal	Jumlah Anggota
	Simpanan	Pembiayaan		
2019	2419 anggota	3279 anggota	5698 anggota	7109 anggota
2020	3653 anggota	2167 anggota	5820 anggota	7494 anggota
2021	2966 anggota	3354 anggota	6320 anggota	7514 anggota
2022	1520 anggota	5211 anggota	6731 anggota	8566 anggota

(Sumber: Dokumentasi Laporan Akhir Tahun BMT Ar-Ridho Trenggalek)

Tabel di atas merupakan jumlah anggota yang menggunakan produk pembiayaan dan simpanan serta anggota loyal di BMT Ar-Ridho Trenggalek pada tahun 2019-2022. Salah satu dari anggota yang telah menggunakan jasa BMT Ar-Ridho lebih dari satu kali ialah ibu Sumarsih. Beliau mengatakan bahwa alasannya bisa loyal dengan lembaga ini karena pelayanannya yang bagus dan karyawannya yang ramah dalam melayani anggota. Alasan lainnya ialah karena besarnya simpanan disesuaikan dengan kemampuan anggota.<sup>10</sup> Adanya anggota yang menggunakan produk jasa lebih dari satu kali di lembaga ini menunjukkan bahwa anggota memiliki loyalitas di BMT Ar-Ridho.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian karena terjadinya kenaikan jumlah anggota pada BMT Ar-Ridho Trenggalek di era persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pelayanan prima pada BMT Ar-Ridho

---

<sup>10</sup> Hasil observasi dan wawancara yang telah diolah.

Trenggalek dalam meningkatkan loyalitas anggota dan tidak pindah ke lembaga keuangan lain. Untuk mengetahui permasalahan tersebut, penulis mengajukan penelitian yang berjudul **“Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada *Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Ar-Ridho Trenggalek*”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan prima di BMT Ar-Ridho Trenggalek ?
2. Bagaimana loyalitas anggota di BMT Ar-Ridho Trenggalek ?
3. Bagaimana peran pelayanan prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek dalam meningkatkan loyalitas anggota ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk menganalisa tentang pelayanan prima di BMT Ar-Ridho Trenggalek
2. Untuk menganalisa tentang loyalitas anggota di BMT Ar-Ridho Trenggalek
3. Untuk menganalisa tentang peran pelayanan prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek dalam meningkatkan loyalitas anggota

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari dikemukakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan wawasan secara ilmiah tentang masalah yang diteliti, baik untuk diri sendiri atau orang lain, serta bisa digunakan sebagai acuan untuk penelitian yang membahas tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota.

## 2. Kegunaan Secara Praktis

### a. Bagi lembaga keuangan

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau kontribusi konsep untuk lembaga keuangan syariah terkait dengan layanan prima dan loyalitas anggota.

### b. Bagi akademik

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memajukan pengetahuan, khususnya di bidang lembaga keuangan syariah, dan berfungsi sebagai sumber informasi baru untuk kegiatan akademik pihak kampus.

### c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi tambahan dalam kebutuhan penelitian ilmiah terkait bidang lembaga keuangan syariah terutama tentang pelayanan prima dan loyalitas anggota.

## **E. Telaah Pustaka**

Berikut telaah pustaka yang digunakan penulis:



1. Skripsi Fitri Yani<sup>11</sup> mahasiswi dari Universitas Negeri Sumatera Utara pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Sidempuan)”.

Penelitian ini fokus pada manfaat *service excellent* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bersifat penelitian lapangan dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan hasil kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah akan pelayanan prima yang diberikan oleh PT Bank Syariah Mandiri ialah seperti kehandalan yang dimiliki karyawan (*reliability*), daya tanggap dalam pelayanan (*responsiveness*), adanya jaminan (*assurance*) dan juga empati karyawan dalam melayani nasabah (*empathy*).

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya ialah pertama, kedua penelitian tersebut berfokus pada keunggulan layanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah. Kedua, keduanya menggunakan teknik penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek lokasi penelitian. Kemudian perbedaan lain juga terletak pada fokus penelitiannya. Penelitian sebelumnya difokuskan untuk mengetahui tentang manfaat pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian saat ini untuk mengetahui tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota.

---

<sup>11</sup> Fitri Yani, “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sidempuan)”, Skripsi, Universitas Negeri Sumatera Utara, 2019).

2. Skripsi Dian Eko Prastyo<sup>12</sup> mahasiswa dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tahun 2020 dengan judul “Peranan Pelayanan Prima oleh Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif berbasis observasi. Berdasarkan temuan kajiannya, para pegawai frontline bank Jatim Syariah KCP Blitar memberikan informasi kepada nasabahnya secara sopan, akurat, dan bertanggung jawab. Selain itu, nasabah di bank ini loyal dan merekomendasikan pelayanan yang diterimanya kepada orang lain.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya ialah pertama, kedua penelitian tersebut berfokus pada keunggulan layanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah. Kedua, keduanya menggunakan teknik penelitian kualitatif . Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek lokasi penelitian. Kemudian perbedaan lain juga terletak pada fokus penelitiannya. Penelitian sebelumnya difokuskan tentang pelayanan prima oleh Frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah produk tabungan, sedangkan penelitian saat ini untuk mengetahui tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota BMT.

---

<sup>12</sup> Dian Eko Prastyo, “Peranan Pelayanan Prima Oleh Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2020).

3. Skripsi Widya Ratna Sari<sup>13</sup> mahasiswi dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tahun 2020 dengan judul “Strategi Pelayanan Simpanan Murabahah dalam Menjaga Loyalitas Nasabah ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)”.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan hasil kesimpulan bahwa KSSU Harum Dhaha Kediri menerapkan strategi pelayanan dengan menerapkan prinsip kehandalan, daya tanggap, empati, dan juga adanya fasilitas yang memadai. Kemudian dari segi manajemen syariah, petugas memberikan pelayanan yang menerapkan keadilan.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya ialah pertama, kedua penelitian tersebut berfokus pada keunggulan layanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah. Kedua, keduanya menggunakan teknik penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek lokasi penelitian. Kemudian perbedaan lain juga terletak pada fokus penelitiannya. Penelitian sebelumnya difokuskan untuk mengetahui tentang strategi simpanan murabahah dalam menjaga loyalitas nasabah ditinjau dari manajemen syariah, sedangkan penelitian saat ini untuk mengetahui tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota.

---

<sup>13</sup> Widya Ratna Sari, “Strategi Pelayanan Simpanan Murabahah dalam Menjaga Loyalitas Nasabah ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2020).

4. Skripsi Erlinda Julyanti<sup>14</sup> mahasiswi dari Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tahun 2021 dengan judul “Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islami”.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Fokus pada penelitian ini ialah terkait strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah ditinjau dari perspektif pelayanan islami. Kesimpulan dalam penelitian ini ialah koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri menerapkan strategi pelayanan sesuai dengan SOP, menerapkan strategi jemput bola, dan strategi tersebut diterapkan sesuai dengan prinsip Islami yaitu dengan adil dan bertanggung jawab.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya ialah keduanya menggunakan teknik penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek lokasi penelitian. Kemudian perbedaan lain juga terletak pada fokus penelitiannya. Penelitian sebelumnya difokuskan dalam hal strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah perspektif pelayanan Islami, sedangkan penelitian saat ini untuk mengetahui tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota.

5. Skripsi Wahyuni Nada Fatmawati<sup>15</sup> mahasiswi dari IAIN Ponorogo pada tahun 2021 dengan judul “Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam

---

<sup>14</sup> Erlinda Julyanti, “Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Perspektif Pelayanan Islami” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2021).

<sup>15</sup> Wahyuni Nada Fatmawati, “Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam *Complain Handling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Madiun)”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

*Complain Handling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Madiun)”.  
Penelitian ini fokus pada strategi pelayanan prima pada *complain handling* sebagai upaya dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini ialah strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam menghadapi *complain handling* ialah membiasakan karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat tanggap dalam membantu permasalahan nasabah pada saat anggota melakukan *complain*.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya ialah pertama, kedua penelitian tersebut berfokus pada keunggulan layanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah. Kedua, keduanya menggunakan teknik penelitian kualitatif . Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek lokasi penelitian. Kemudian perbedaan lain juga terletak pada fokus penelitiannya. Penelitian sebelumnya difokuskan pada strategi pelayanan prima pada *complain handling* sebagai upaya dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan penelitian saat ini untuk mengetahui tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota.