

**PERAN KUALITAS PELAYANAN OLEH *FRONTLINER*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI
BANK JATIM SYARIAH CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

Ahmad Saiful Anwar

934213319

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN JUDUL

**PERAN KUALITAS PELAYANAN OLEH *FRONTLINER*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI
BANK JATIM SYARIAH CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

**AHMAD SAIFUL ANWAR
934213319**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

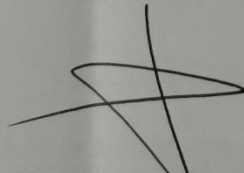
**PERAN KUALITAS PELAYANAN OLEH *FRONTLINER*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI
BANK JATIM SYARIAH CABANG KEDIRI**

Ditulis Oleh:

Ahmad Saiful Anwar
9.342.133.19

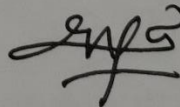
Telah disetujui untuk diujikan

Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mughlihin, MHI
NIP : 19750101 199803 1002

Pembimbing II



Adin Fadilah, M.E.Sy
NIP. 19860310 201903 1007

NOTA DINAS

Kediri, 17 November 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : AHMAD SAIFUL ANWAR
NIM : 9342.1233.19
Judul : PERAN KUALITAS PELAYANAN OLEH FRONTLINER
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI
BANK JATIM SYARIAH CABANG KEDIRI

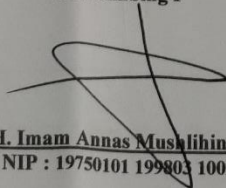
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

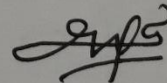
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP : 19750101 199803 1002

Pembimbing II



Adin Fadilah, M.E.Sy
NIP. 19860310 201903 1007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 8 Desember 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

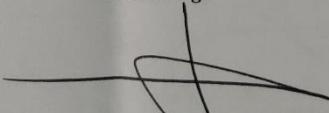
Nama : AHMAD SAIFUL ANWAR
NIM : 9342.133.19
Judul : PERAN KUALITAS PELAYANAN OLEH FRONTLINER
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI
BANK JATIM SYARIAH CABANG KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah pada tanggal 30 November 2023

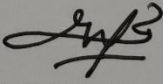
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP : 19750101 199803 1002

Pembimbing II


Adin Fadilah, M.E.Sy
NIP. 19860310 201903 1007

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN KUALITAS PELAYANAN OLEH *FRONTLINER* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BANK JATIM SYARIAH
CABANG KEDIRI

AHMAD SAIFUL ANWAR
NIM. 9342.133.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri Pada Tanggal 30 November 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1001

(.....)

2. Penguji I
Dr. H. Imam Annas Mushlibin, MHI
NIP. 19750101 199803 1002

(.....)

3. Penguji II
Adin Fadilah, M.E.Sv.
NIP. 19860310 201903 1007

(.....)

Kediri, 8 Desember 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



H. Imam Annas Mushlibin, MHI
NIP : 19750101 199803 1002

MOTTO

وَلِكُلِّ وَّجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۗ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ
جَمِيعًا ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

“Bagi setiap umat ada kiblat yang dia menghadap ke arahnya. Maka, berlomba-lombalah kamu dalam berbagai kebajikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sesungguhnya Allah Mahakuasa atas segala sesuatu.” (QS. Al-Baqarah Ayat 148)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Saiful Anwar
NIM : 934213319
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian ataupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 17 November 2023

Yang membuat pernyataan



Ahmad Saiful Anwar

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Ucapan beribu terima kasih dan kupersembahkan karya ini kepada kedua orang tuaku, Bapak Suparno dan Ibu Purwati yang berkat doa dan dukungan mereka sehingga terdapat kelancaran dalam urusan yang dihadapi.
2. Kepada seluruh keluarga baik yang ada di Kediri maupun di luar Kediri saya ucapkan terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada saya.
3. Untuk teman-teman saya Nur Khasan, Muhammad Hawari N, Faris, Harun, Loris, Ibharim, Furqon, Asyrof, Junia, Dyah dan masih banyak teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
4. Untuk Fatkhur Rohman orang yang telah memberi saya dukungan hingga saat ini, dan untuk Ahmad Kamal teman yang selalu memberi saya pekerjaan sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan ini.
5. Teman-teman satu kelas B perbankan yang saya banggakan.

ABSTRAK

AHMAD SAIFUL ANWAR, 2023. Dosen Pembimbing Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. Dan Adin Fadilah M.E.Sy. : Peran Kualitas Pelayanan oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syari'ah, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri tahun 2023.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Peran *Frontliner*, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah

Perkembangan lembaga keuangan bank syariah yang terus menunjukkan sebuah kenaikan yang signifikan membuat persaingan semakin ketat. Salah satu bank yang berada di Jawa Timur adalah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri. Dimana dalam menjalankan usahanya Bank Syariah tidak hanya berfokus pada produk yang mereka sediakan namun mereka juga harus memfokuskan pada kualitas pelayanan mereka, karena kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yang nantinya membuat nasabah merasa nyaman atau tidaknya di dalam bank tersebut. Maka dari itu, dalam penelitian ini memiliki fokus penelitian yaitu: (1) bagaimana kualitas pelayanan oleh *frontliner* di bank jatim syariah cabang kediri dan (2) bagaimana peran kualitas pelayanan oleh *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di bank jatim syariah cabang kediri. Sehingga dalam hal ini peran *frontliner* dalam memberikan pelayanan sangatlah penting, sehingga mereka harus memiliki pengalaman dan pemahaman yang baik ketika melayani nasabah. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam melakukan analisis penelitian, data peneliti menggunakan reduksi, penyajian dan penyimpulan data. Untuk mengecek mengenai keabsahan data peneliti menggunakan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan penelitian, dan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) *frontliner* di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dalam memberikan pelayanan adalah dengan memfokuskan pada kualitas pelayanan mereka, dimana pendekatan yang dilakukan adalah menjaga kepuasan nasabah. Apabila dilihat dari lima indikator pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, maka dari kelima indikator telah dilaksanakan. (2) Oleh karena itu peran *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangat penting untuk menjaga kepuasan nasabah sehingga akan meningkatkan loyalitas mereka. Penerapan *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu dengan menciptakan pengalaman positif, memberikan informasi dengan akurat, membangun hubungan personal dengan nasabah, menyelesaikan masalah dengan efektif, dan mengelola keluhan dengan baik. Dalam hal ini kelima peran ini merupakan kontribusi *frontliner* dalam menciptakan pelayanan yang baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho serta inayah-Nya. Alhamdulillah rasa syukur yang sungguh besar karena peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi S-1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI, dan Bapak Adin Fadilah, M.E.Sy selaku dosen pembimbing yang telah banyak, mengarahkan, memberi motivasi, dan membantu.
4. Ayah dan Ibu yang dengan ikhlas senantiasa mendukung baik melalui dukungan material, spriritual serta moral bagaimanapun situasi dan kondisinya.
5. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri beserta berbagai pihak yang tidak mampu penulis sebut satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan keselamatan dunia akhirat juga balasan kebaikan yang sepadan. Selaku penulis saya menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik lagi. Dengan demikian, penulis harap skripsi ini dapat memberi manfaat tidak hanya bagi penulis namun juga bagi pembaca. Aamiin.

Kediri, 17 November 2023

Peneliti,

Ahmad Saiful Anwar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14

E. Telaah Pustaka	16
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Kualitas Pelayanan.....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2. Indikator Kualitas Pelayanan	21
3. Manfaat Pelayanan yang Baik	24
B. <i>Frontliner</i>	26
1. Pengertian <i>Frontliner</i>	26
2. <i>Customer Service</i>	25
3. <i>Teller</i>	34
4. <i>Security</i>	37
C. Loyalitas Nasabah.....	38
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	38
2. Tahapan Loyalitas Nasabah	39
3. Indikator Loyalitas Nasabah	42
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	42
5. Manfaat Loyalitas Nasabah.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	47
B. Kehadiran Peneliti.....	48
C. Lokasi Penelitian.....	48
D. Data dan Sumber Data	48
E. Metode Pengumpulan Data.....	49
F. Analisis Data.....	50

G. Pengecekan Keabsahan.....	51
H. Tahap-Tahap Penelitian	53
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
1. Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	55
2. Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	56
3. Letak Geografis Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	57
4. Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	58
5. Produk-Produk Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	64
B. Paparan Data	69
1. Kualitas Pelayanan oleh <i>Frontliner</i> di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	69
2. Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	82
3. Peran Kualitas Pelayanan oleh <i>Frontliner</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	87
C. Temuan Penelitian	102
BAB V PEMBAHASAN	104
A. Kualitas Pelayanan oleh <i>Frontliner</i> di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	104

B. Peran Kualitas Pelayanan oleh <i>Frontliner</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	109
BAB IV PENUTUP	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah.....	2
Tabel 1.2	Bank Syariah di Kota Kediri	3
Tabel 1.3	Perbandingan Bank Syariah di Kota Kediri	4
Tabel 1.4	Bentuk Pelayanan oleh <i>Frontliner</i> di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	7
Tabel 1.5	Jumah Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	9

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Surat Ijin Penelitian

Lampiran III Surat Keterangan Penelitian

Lampiran IV Foto Dokumentasi

Lampiran V Daftar Riwayat Hidup