

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA TABUNGAN UMUM SYARIAH
(Studi Pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

NEYNI MONIKA WATI

20402086

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

2025

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
TABUNGAN UMUM SYARIAH
(Studi Pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi

Oleh

NEYNI MONIKA WATI

20402086

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
TABUNGAN UMUM SYARIAH
(Studi Pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo)**

Oleh:

NEYNI MONIKA WATI

20402086

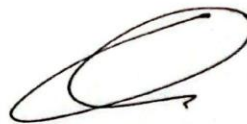
Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I



Achmad Munir, SE, M.M
NIP. 19691025 200312 1 001

Dosen Pembimbing II



H. Dhiya'u Shidiqy, M.M.
NIP. 19890624202012106

NOTA DINAS

Kediri, 10 Februari 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : NEYNI MONIKA WATI

NIM : 20402082

Judul : STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA TABUNGAN UMUM
SYARIAH (Studi Pada BMT UGT Nusantara
Capem Mojo)

Setelah diperbaiki materi dan penyusunanya, kami berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum atas ketersediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

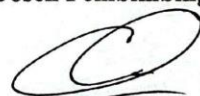
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Achmad Munif, SE, M.M.
NIP. 19691025 200312 1 001

Dosen Pembimbing II



H. Dhiya'u Shidiqy, M.M.
NIP. 19890624202012106

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 14 Maret 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Pengesahan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Neyni Monika Wati

NIM : 20402086

Judul : Strategi Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah (Studi Pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 10 Maret 2025, Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar menjadikan maklum kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I



Achmad Munif, SE.M.M
NIP. 19691025 200312 1 001

Dosen Pembimbing II



H. Dhiya'u Shidiqy, M.M.
NIP. 19890624202012106

HALAMAN PENGESAHAN
STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
TABUNGAN UMUM SYARIAH
(Studi Pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo)

NEYNI MONIKA WATI

20402086

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 10 Maret 2025

Tim Penguji :

1. Penguji Utama
Dr. Sri Anugrah Natalina, M.M
NIP. 19771225 200901 2 006
2. Penguji I
Achmad Munif, S.E. M.M
NIP. 19691025 200312 1 001
3. Penguji II
H. Dhiya'u Shidiqy, M.M.
NIP. 19890624202012106

(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 14 Maret 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri


Dr. H. Imam Annas Mughlhin, M. HI
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al -Insyirah : 5)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teriring do'a dan rasa syukur kehadiran Allah SWT, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Rasa Syukur tetap terhaturkan kepada Allah SWT, Sholawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW.
2. Yang tercinta, Kedua orang tua, Bapak Syaifudin dan Ibu Setiani yang senantiasa selalu melangitkan doa-doanya untuk keberhasilan saya, yang selalu memberikan support kepada saya dan tiada henti memberikan kasih sayang. Terima kasih Bapak dan Ibu atas semua cinta yang telah Bapak dan Ibu berikan.
3. Kakak dan adik saya, Fuat Hasan Adip, Rizky Amelia Wahyuningtyas, Tryan Achmad Faisal dan kedua keponakan saya Leo Alfatturizky Ahmad, Bianca Mahrunnisa yang selalu mendoakan dan memberikan support kepada saya.
4. Almamater hijau kebanggaan penulis, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
5. Dosen pembimbing yakni Bapak Achmad Munif, SE,M.M., dan Bapak H. Dhiya'u Shidiqy, M.M., yang telah sabar membimbing saya dan memberi masukan serta arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan Fiesta Izzudin Abbad, Disca Luthfi Handayani, Fadilatus Syifa, Dwi Lailatul Mufidah, dan teman-teman angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada diri saya sendiri, Neyni Monika Wati, terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah.

ABSTRAK

Neyni Monika Wati, Dosen Pembimbing Bapak Achmad Munif, SE, M.M., dan Bapak Dhiya'u Shidiqy, M.M., "Strategi Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah (Studi Pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo)", Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2025.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan Prima, Loyalitas Anggota

Strategi pelayanan adalah cara yang digunakan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan. Strategi ini mencakup berbagai aspek positif dalam pelayanan serta faktor pendukung lainnya. Pelayanan prima yang diberikan kepada anggota dapat menimbulkan kepuasan tersendiri pada anggota, kemudian dari kepuasan tersebut dapat membuat anggota menjadi loyal. Loyalitas merupakan komitmen serta kesan positif pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok, atau layanan, yang terlihat dari pola pembelian berulang secara konsisten. Loyalitas anggota merupakan hal yang penting bagi lembaga keuangan, oleh karena itu, pihak Lembaga Keuangan perlu memberikan pelayanan yang prima kepada anggota. Jika tidak, anggota bisa beralih ke lembaga lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan prima terhadap oyaitas anggota Tabungan Umum Syariah BMT UGT Nusantara Capem Mojo

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif, dimana hasil penelitian tidak diukur dengan angka atau statistik. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yakni hasil wawancara kepada karyawan serta anggota Tabungan Unmum Syariah BMT UGT Nusantara Capem Mojo dan data sekunder yakni dari buku serta jurnal yang mendukung. Metode analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi pelayanan prima yang diterapkan di BMT UGT Nusantara Capem Mojo sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan anggota yang mana menggunakan acuan standart pelayanan prima. Pertama kemampuan yakni mampu menjalankan tugas secara tepat waktu, menjelaskan mengenai produk ke calon anggota. Kedua, sikap yakni bersikap ramah, sopan, santun. Ketiga, penampilan yakni bersih, rapi, bersongkok. Keempat, perhatian yakni memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh anggota dan memberikan fasilitas jemput bola kepada semua anggota. Kelima, tindakan yakni tanggap memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh anggota. keenam, tanggung jawab yakni memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota. Dengan adanya strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Capem Mojo, loyalitas terpenuhi ditunjukkan dari kebiasaan anggota yang melakukan transaksi rutin bahkan bisa melakukan transaksi setiap hari, merekomendasikan BMT UGT Nusantara kepada orang lain, mempunyai berbagai produk yang ditawarkan, serta tetap setia meskipun ada pesaing di pasar atau menunnjukan kekebalan daya tarik dari pesaing.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kita semua, shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw yang telah membawa zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yaitu agama Islam. Skripsi ini membahas terkait “Strategi Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah (Studi Pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo) ”.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini. Penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
4. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, S.HI., M.EI., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
5. Bapak Ahmad Munif SE.M.M., dan bapak Dhiya’u Shidqy M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
6. Bapak Ibu dosen IAIN Kediri yang telah membagi ilmu, wawasan kepada penulis selama menempuh studi di IAIN Kediri.
7. Orang tua serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta motivasi untuk kelancaran skripsi ini.
8. Pimpinan BMT UGT Nusantara Capem Mojo dan staf karyawan yang telah memberikan izin penelitian dan membantu saat penelitian, serta anggota BMT UGT Nusantara Capem Mojo yang turut serta membantu saat penelitian.

9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020, Khususnya Prodi Perbankan Syariah dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, terimakasih telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca agar dapat menjadi bahan perbaikan untuk penelitian di masa mendatang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan Sebagai bentuk rasa syukur, penulis hanya bisa berdoa semoga segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca. Aamiin.

Kediri, 10 Februari 2025

Penulis

Neyni Monika Wati
NIM. 20402086

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Definisi Konsep	14
F. Telaah Pustaka	15
BAB II	19
LANDASAN TEORI	19
A. Pelayanan Prima	19
B. Loyalitas Nasabah	24
C. Tabungan Umum Syariah	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Kehadiran peneliti	33
C. Lokasi Penelitian	34

D. Data dan Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	35
G. Pengecekan Keabsahan Data	36
H. Teknik Analisis Data	36
I. Tahap-Tahap Penelitian.....	37
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN.....	40
A. Gambaran Umum.....	40
B. Paparan Data.....	58
C. Temuan Penelitian	66
BAB V.....	68
PEMBAHASAN	68
A. Strategi Pelayanan Prima di BMT UGT Nusantara Capem Mojo	68
B. Strategi Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo	74
BAB VI	84
PENUTUP	84
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama Lembaga Keuangan Syariah Non Bank di Kec. Mojo.....	5
Table 1.2 Perbandingan BMT.....	6
Tabel 1.3 Data Jumlah Anggota Produk Simpanan BMT UGT Nusantara Capem Mojo.....	8
Tabel 1.4 Jumlah Anggota Produk Tabungan Umum Syariah BMT UGT Nusantara Capem Mojo Pada Tahun 2020-2024.....	9
Tabel 1.5 Konsep Pelayanan Prima Pada BMT UGT Nusantara Capem Mojo...	12
Tabel 5.1 Data Anggota Tabungan Umum Syariah yang Melakukan Transaksi Ulang di BMT UGT Nusantara Capem Mojo.....	78
Tabel 5.2 Produk yang dimiliki oleh anggota Tabungan Umum Syariah BMT UGT Nusantara Capem Mojo.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Balasan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup