

**PERAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA BERBASIS *EMOTIONAL  
SPIRITUAL QUOTIENT (ESQ)* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
ANGGOTA  
(Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri)**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**  
**ANANDA ALFIRA MARGARETA**  
**21402094**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI  
2026**

## **HALAMAN JUDUL**

**PERAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA BERBASIS *EMOTIONAL SPIRITUAL***

***QUOTIENT (ESQ)* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA**

**(Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri)**

## **SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri**

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam**

**Menyelesaikan program sarjana**

**Oleh:**

**ANANDA ALFIRA MARGARTA**

**21402094**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI**

**2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

**PERAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA BERBASIS *EMOTIONAL SPIRITUAL***

***QUOTIENT (ESQ)* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA**

**(Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri)**

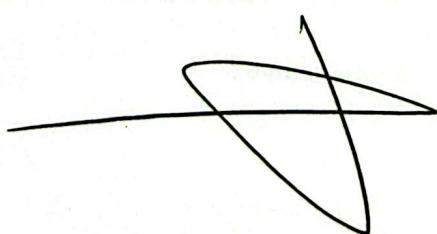
Ditulis Oleh:

**ANANDA ALFIRA MARGARETA**

**21402094**

Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**



**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I**  
NIP: 197501011998031002

**Pembimbing II**



**Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E**  
NIP: 199505132020122024

## NOTA DINAS

Kediri, 30 Desember 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada:

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama: Ananda Alfira Margareta

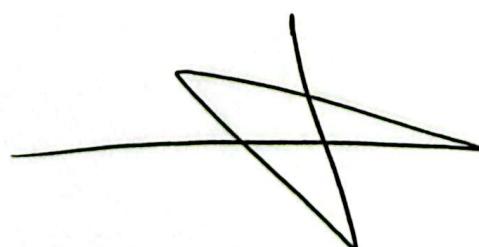
NIM: 21402094

Judul: Peran Strategi Pelayanan Prima Berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten 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 ucapan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

**Pembimbing I**



**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I**  
**NIP: 197501011998031002**

**Pembimbing II**



**Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E**  
**NIP: 199505132020122024**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 Januari 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada:

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil 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: Ananda Alfira Margareta

NIM: 21402094

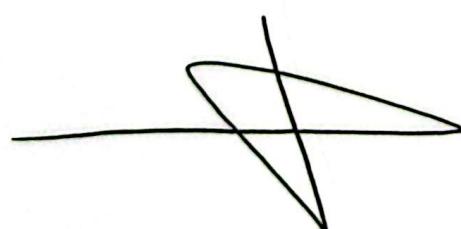
Judul: Peran Strategi Pelayanan Prima Berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah pada tanggal 09 Januari 2026, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

### Pembimbing I



**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I**  
NIP: 197501011998031002

### Pembimbing II



**Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E**  
NIP: 199505132020122024

## HALAMAN PENGESAHAN

PERAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA BERBASIS *EMOTIONAL SPIRITUAL QUOTIENT (ESQ)* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA  
(Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri)

ANANDA ALFIRA MARGARETA

21402094

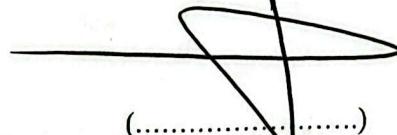
Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 09 Januari 2026

Tim Penguji

1. Penguji Utama  
Dr. Nuril Hidayati, M.Hum  
NIP: 198001312003122003



2. Penguji I  
Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I  
NIP: 197501011998031002



3. Penguji II  
Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E  
NIP: 199505132020122024



Kediri, 16 Januari 2026  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



## HALAMAN MOTTO

***“Gonna fight and don’t stop, until you are proud”***

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

**(Boy Chandra)**

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

(Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan Q.S. Al insyira (94:5))

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Ananda Alfira Margareta

NIM: 21402094

Program Studi: Perbankan Syariah

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Peran Strategi Pelayanan Prima Berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri)” secara keseluruhan merupakan hasil keseluruhan sendiri, dan bukan merupakan plagiasi kecuali bagian tambahan yang menjadi sumber rujukan peneliti. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas penelitian dengan bukti yang konkret bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan tulisan, maka saya siap menerima konsekuensi berdasarkan aturan yang berlaku.

Kediri, 30 Desember 2025

Yang membuat Pernyataan



Ananda Alfira Margareta

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, sekaligus sebagai wujud tanggung jawab akademik penulis. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan yang diraih tidak terlepas dari dukungan, doa, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya mempersesembahkan karya skripsi ini untuk:

1. Kedua orangtua saya tercinta Bapak Edi Supriadi dan Ibu Chalimatus Sa'diah atas doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti.
2. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Pengajar, pembimbing, penguji yang selama ini telah tulus, sabar dan ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan segala ilmunya kepada penulis.
3. Keluarga saya, yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan dukungan moral selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman saya, yang telah memberikan bantuan, kebersamaan, serta semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, doa, dan dukungan yang telah diberikan.

## ABSTRAK

Ananda Alfira Margareta. Dosen Pembimbing Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI dan Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, ME. Peran Strategi Pelayanan Prima Berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri, 2025.

**Kata kunci:** Pelayanan Prima, *Emotional and Spiritual Quotient* (ESQ), Loyalitas Nasabah, Lembaga Keuangan Syariah.

Rendahnya loyalitas anggota menjadi tantangan utama bagi lembaga keuangan syariah di tengah persaingan yang ketat, yang sering kali dipicu oleh kualitas pelayanan yang kurang optimal dan hanya berorientasi pada aspek teknis. Fenomena ini juga ditemukan pada lembaga keuangan mikro KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri, di mana keberhasilan mempertahankan anggota sangat bergantung pada bagaimana lembaga tersebut membangun hubungan jangka panjang melalui nilai-nilai kepercayaan dan kepatuhan syariah. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelayanan prima yang mengintegrasikan dimensi emosional dan spiritual guna menciptakan pengalaman yang lebih bermakna bagi anggota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategi pelayanan prima berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) dalam meningkatkan loyalitas anggota di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus untuk menganalisis strategi pelayanan prima berbasis ESQ serta perannya dalam meningkatkan loyalitas anggota di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pengelola dan anggota, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan perpanjangan pengamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS BTM Surya Kencana Jaya telah menerapkan strategi pelayanan prima berbasis ESQ dengan mengintegrasikan nilai-nilai seperti kesadaran diri, empati, integritas, dan ketahanan spiritual dalam operasionalnya. Penerapan strategi ini terbukti berperan signifikan dalam meningkatkan loyalitas anggota, yang ditunjukkan melalui peningkatan jumlah anggota hingga mencapai kurang lebih 8.000 orang serta adanya keterikatan emosional dan spiritual anggota terhadap lembaga. Anggota menunjukkan loyalitasnya melalui konsistensi penggunaan layanan, kepercayaan yang tinggi, serta kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain secara sukarela (*word of mouth*). Dengan demikian, strategi pelayanan prima berbasis ESQ pada KSPPS BTM Surya Kencana Jaya dinilai efektif sebagai instrumen untuk membangun loyalitas anggota secara berkelanjutan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Peran Strategi Pelayanan Prima Berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri dan juga Dosen Pembibing saya.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI., MEI., selaku Ketua Progam Studi Perbankan Syariah.
4. Ibu Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, ME., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, saran dan masukan dalam proses penggerjakan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu sehingga tercipta kerangka berpikir dalam penulisan skripsi.
6. Pihak BTM Surya Kencana Jaya yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.
7. Teman-teman angkatan Tahun 2021, khususnya Progam Studi Perbankan Syariah, dan pihak-pihak lain yang belum saya sebutkan yang mana telah

Untuk saya dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan. Maka penulis mengharapkan saran yang membangun untuk

memperbaiki skripsi ini. Akhirnya, semoga Allah SWT membalas amal baiknya, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa ilmu, wawasan, dan pengetahuan yang bermanfaat dan keberkahan, khususnya dan bagi para pembaca umumnya. Aamiin yaa rabbal 'aalamiin.

Kediri, 29 Desember 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Alfira" with a small circle at the end of the line.

Ananda Alfira Margareta

## 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 PERSEMPAHAN.....	viii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
A. Strategi Pelayanan Prima .....	16
1. Pengertian Strategi Pelayanan Prima .....	16
2. Ciri-Ciri Pelayanan Prima .....	18
3. Proses Pelayanan .....	20
B. Emotional Spiritual Quotient (ESQ) .....	21
1. Pengertian <i>Emotional Spiritual Quotient</i> (ESQ) .....	21
2. Prinsip-Prinsip <i>Emotional Spiritual Quotient</i> (ESQ) .....	24
C. Loyalitas .....	26
1. Pengertian Loyalitas .....	26
2. Tahapan Loyalitas .....	27
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	28

D. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) .....	30
1. Pengertian Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) .....	30
2. Peran Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) .....	31
3. Tujuan dan Fungsi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	35
B. Kehadiran Peneliti .....	35
C. Lokasi Penelitian .....	36
D. Sumber Data .....	36
E. Metode Pengumpulan Data .....	37
F. Analisis Data .....	39
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	40
H. Tahap – Tahap Penelitian .....	41
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
B. Paparan Data .....	58
C. Temuan Penelitian .....	65
BAB V PEMBAHASAN .....	67
A. Penerapan Indikator Berbasis <i>Emotional Spiritual Quotient</i> (ESQ) di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota .....	67
B. Peran Strategi Pelayanan Prima Berbasis <i>Emotional Spiritual Quotient</i> (ESQ) di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota .....	68
BAB VI PENUTUP .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perbandingan KSPPS BTM Surya Kencana Plosolaten dengan KSPPS lain .....	6
Tabel 2.1 Penerapan kinerja berbasis ESQ di BTM Surya Kencana Plosoklaten....	7

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Foto Dokumentasi

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup