

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA PADA KSPPS
BMT BERINGHARJO KC KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

NAUFAL FAHZURI

NIM. 21402102

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN JUDUL

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
ANGGOTA PADA KSPPS BMT BERINGHARJO KC KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana

Oleh:

NAUFAL FAHZURI

NIM. 21402102

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
ANGGOTA PADA KSPPS BMT BERINGHARJO KC KEDIRI**

Ditulis Oleh:

NAUFAL FAHZURI

NIM. 21402102

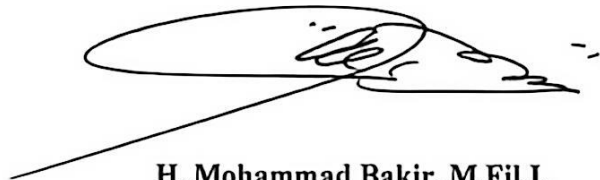
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.E.I.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



H. Mohammad Bakir, M.Fil.I.
NIP. 197307131997031003

NOTA DINAS

Kediri, 17 November 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo, Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : NAUFAL FAHZURI
NIM : 21402102
Judul : PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA PADA
KSPPS BMT BERINGHARJO KC KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa 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 *Munaqosah*.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.E.I.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



H. Mohammad Bakir, M.Fil.I.
NIP. 197307131997031003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 23 Januari 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : NAUFAL FAHZURI
NIM : 21402102
Judul : PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA PADA
KSPPS BMT BERINGHARJO KC KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan dalam sidang *munaqosah* yang dilaksanakan pada tanggal 8 Januari 2026, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.E.I.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



H. Mohammad Bakir, M.Fil.I.
NIP. 197307131997031003

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
ANGGOTA PADA KSPPS BMT BERINGHARJO KC KEDIRI**

NAUFAL FAHZURI

NIM. 21402102

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 8 Januari 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama:

Dr. Nuril Hidayati, S.Fil., M.Hum.
NIP. 198001312003122003



2. Penguji 1:

Amrul Mutaqin, M.E.I.
NIP. 197605072008011013



3. Penguji 2:

Dr. Yuliani, M.M.
NIP. 198407102019032009



Kediri, 23 Januari 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri,



Dr. Imam Annas Mushlih, M.H.I.
NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

مَنْ صَبَرَ ظَفَرَ

“Barang siapa yang bersabar, ia akan beruntung/berhasil”

مَنْ كَسَلَ فَشَلَ

“Barang siapa yang malas, maka ia akan gagal”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur *Alhamdulillah* selalu saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat saya selesaikan. Tak lupa shalawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan kebenaran yakni agama Islam. Melalui halaman ini, saya sebagai peneliti menyadari bahwa skripsi ini yang merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi sarjana strata satu di Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri masih terdapat kekurangan. Namun, saya bersyukur karena dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Keluarga, terkhusus kepada kedua orang tua saya yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan studi. Untuk adik kandung saya, untuk kakek dan nenek saya, untuk seluruh keluarga besar saya, serta untuk partner saya yakni Ananda Khusnatul Laily yang selalu memberikan semangat dan membantu mobilitas saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Amrul Mutaqin, MEI. dan Bapak H. Mohammad Bakir, M.Fil.I. selaku dosen Pembimbing saya yang telah membantu memberikan bimbingan hingga skripsi ini selesai.
3. Ibu Dijan Novia Saka, MM. selaku dosen wali studi saya yang telah mengarahkan pemrograman studi saya hingga selesai. Dan juga seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya selama masa studi.
4. KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian serta membantu saya selama proses penelitian hingga selesai.
5. Guru-guru saya mulai dari TK, MI, MTS, hingga MA yang telah memberikan saya ilmu hingga saya dapat sampai pada tahap ini.
6. Seluruh teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah berjasa dalam proses studi saya hingga saat ini.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naufal Fahzuri
NIM : 21402102
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar merupakan 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 atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 17 November 2025

Yang membuat pernyataan



Naufal Fahzuri

NIM. 21402102

ABSTRAK

Fahzuri, Naufal. 2026. *Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. Dosen Pembimbing Amrul Mutaqin, MEI dan H. Mohammad Bakir, M.Fil.I.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Loyalitas Anggota, KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki oleh koperasi syariah karena dapat menciptakan dan mempertahankan loyalitas anggota. KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri merupakan salah satu koperasi syariah yang berada di Kota Kediri. KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri memiliki pelayanan yang prima dan peningkatan loyalitas anggota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan prima, peningkatan loyalitas anggota, serta peranan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Selain itu, pengecekan keabsahan data dilakukan dengan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

Hasil penelitian ini yaitu pelayanan prima diberikan sesuai dengan konsep pelayanan prima yang mencakup tujuh aspek. Aspek kemampuan ditunjukkan dengan keterampilan komunikasi, pemahaman produk, pelayanan cepat, dan *problem solving*; aspek perilaku ditunjukkan dengan sikap sopan dan ramah; aspek penampilan ditunjukkan dengan berseragam rapi dan wangi; aspek perhatian ditunjukkan dengan pelayanan jemput bola, ATM, dan Bringpaz; aspek tindakan ditunjukkan dengan pelayanan cepat, ramah, supel, dan pengertian; aspek tanggung jawab ditunjukkan dengan amanah dan transparan; aspek simpati ditunjukkan dengan mendengarkan keluhan kesah, memahami kondisi, serta memberi solusi kepada anggota. Pelayanan prima yang diberikan ini juga telah sesuai dengan ciri-ciri pelayanan prima menurut Kasmir. Loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri memiliki karakteristik sesuai dengan teori Griffin, yaitu melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli di luar lini produk atau jasa, merekomendasikan kepada orang lain, dan tidak tertarik dengan produk pesaing. Loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri mengalami peningkatan, yaitu anggota menjadi rutin menabung setiap hari dan menggunakan produk lebih dari dua kali bahkan hingga lebih dari lima kali. Selain itu, jumlah anggota loyal juga meningkat dari 800 anggota pada tahun 2022, menjadi 950 anggota pada tahun 2023, dan menjadi 995 anggota pada tahun 2024.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'aalamiin puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri” yang merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi sarjana strata satu di Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. Tak lupa shalawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan kebenaran yakni agama islam. Peneliti menyampaikan dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih, peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati M.EI. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
4. Bapak Amrul Mutaqin, MEI. selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak H. Mohammad Bakir, M.Fil.I. selaku dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing serta mengarahkan peneliti hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Ibu Dijan Novia Saka, MM. selaku dosen wali studi yang telah mengarahkan program studi peneliti.
6. Bapak Tri Djayanto selaku Kepala Cabang KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri yang telah memberikan izin kepada peneliti serta seluruh karyawan yang telah membantu dalam proses penelitian.
7. Kedua orang tua peneliti serta adik peneliti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan studi.

8. Partner peneliti, yakni Ananda Khusnatul Laily yang selalu memberikan semangat dan membantu mobilitas peneliti dalam menyelesaikan studi, serta seluruh teman-teman peneliti selama proses studi.

Selain ucapan terima kasih, peneliti juga mendoakan semoga kebaikan dari semua pihak diberikan balasan oleh Allah SWT. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga peneliti berharap kritik serta saran dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya menjadi lebih baik. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang yang membacanya.

Kediri, 17 November 2025

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Naufal Fahzuri', with a stylized, cursive script.

Naufal Fahzuri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Penelitian Terdahulu.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Pelayanan Prima	19
B. Loyalitas Anggota	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
B. Kehadiran Peneliti	28
C. Lokasi Penelitian	29
D. Data dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Instrumen Pengumpulan Data	32

H. Pengecekan Keabsahan Data	32
I. Tahap-Tahap Penelitian	34
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
B. Paparan Data.....	41
C. Temuan Penelitian	75
BAB V PEMBAHASAN	78
A. Pelayanan Prima pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri	78
B. Loyalitas Anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.....	83
C. Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri	85
BAB VI PENUTUP	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
DAFTAR LAMPIRAN	95
RIWAYAT HIDUP.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bentuk dan Tingkatan KSPPS BMT Aktif di Kota Kediri	6
Tabel 1.2 Perbandingan Pelayanan KSPPS BMT Beringharjo, KSPPS BMT UGT Nusantara, dan KSPPS BMT Rukun Abadi Cabang Kota Kediri.....	7
Tabel 1.3 Budaya Kerja BERING CARE KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri....	8
Tabel 1.4 Pelayanan pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri Berdasarkan Indikator Pelayanan Prima	10
Tabel 1.5 Jumlah Anggota dan Anggota Loyal KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri Tahun 2022-2024	11
Tabel 4.1 Badan Hukum KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri	36
Tabel 4.2 Penerapan Budaya Kerja BERING CARE dalam Pelayanan pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri	42
Tabel 4.3 Jumlah Anggota Loyal KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri Tahun 2022-2024	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri	36
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran 1: Surat Izin Penelitian.....	95
B. Lampiran 2: Surat Keterangan Penelitian	96
C. Lampiran 3: Dokumentasi Wawancara	97
D. Lampiran 4: Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I.....	102
E. Lampiran 5: Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing II	103