

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
(STUDI KASUS KOPERASI SYARIAH RIZKY AMANAH JAYA KEDIRI)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

MAGHFIRAH GUSFANIARTY SUKOCO

931419518

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
(STUDI KASUS KOPERASI SYARIAH RIZKY AMANAH JAYA KEDIRI)**

Maghfirah Gusfaniarty Sukoco

931419518

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Dosen Pembimbing II



Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH
NIP. 19911228 201903 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 6 Mei 2025

Lampiran: -

Hal: Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Maghfirah Gusfaniarty Sukoco

NIM : 931419518

Judul : Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi Kasus Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarana 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.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Dosen Pembimbing II



Suprihantosa Sugiarto, SE, MH
NIP. 19911228 201903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

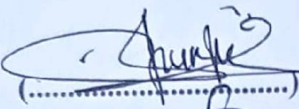

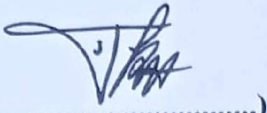
ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS ANGGOTA (STUDI KASUS KOPERASI SYARIAH RIZKY
AMANAH JAYA KEDIRI)

MAGHFIRAH GUSFANIARTY SUKOCO
NIM. 931419518

Telah diujikan di depan Sidang *Munaqasah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 17 Juni 2025

Tim Penguji,


1. Penguji Utama
Dr. Nuril Hidayati, M.Hum
NIP. 1980013 200312 2 003
2. Penguji I
Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001
3. Penguji II
Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH
NIP. 19911228 201903 1 003


(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 17 Juni 2025

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Hamam Annas Muslih, M.H.I
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

يَا بَنِيَّ اذْهَبُوا فَتَحَسَّسُوا مِنْ يُوسُفَ وَأَخِيهِ وَلَا تَيْأَسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَيْئَسُ مِنْ رَوْحِ
اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ (٨٧)

Artinya: Wahai anak-anakku, pergi dan carilah berita tentang Yusuf beserta saudaranya.

Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tidak ada yang berputus
asa dari rahmat Allah, kecuali kaum yang kafir.

(QS. Yusuf : 87)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini, saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk kedua malaikat dalam hidup penulis Alm. Bapak Agus Sukoco dan Ibu Ulfa Ahmad, atas cinta dan kasih sayang yang selalu menyertai perjalanan panjang ini. Limpahan doa serta kegigihan mendukung penulis dalam proses penyelesaian studi ini.
2. Teruntuk Kakak tersayang, Ditha Putri Pramesti, Kautsar Firdaus W, Didit Mardianto Pratomo, dan Selli Marselina atas limpahan doa dan semangat yang selalu menghujami diri penulis dalam perjalanan studi.
3. Teruntuk teman-teman, Nur Permata Sari, Endah Sriyani, Febri Kartika Putri, Nur Zaidah, Nisia Yuanida, Luqman Ariffudin, Achmad Nafis, Moch. Mada Abiwijaya, Alifah Firyal Husna, Mifa Dita Damayanti, M. Rifki Reza F, Rachma Mega Yuliana, serta teman lain yang selalu memberikan semangat, mensupport, dan tak henti-hentinya memotivasi dikala kesulitan serta menambah warna dalam hidup ini.

ABSTRAK

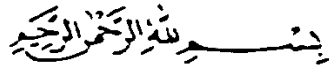
Sukoco, Maghfirah Gusfaniarty. 2024. Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi Kasus Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kediri). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Dr. Andriani, SE, MM (2) Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH
Kata Kunci: Strategi Pelayanan Prima, Loyalitas Anggota, Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kediri

Lembaga keuangan merupakan salah satu lembaga yang sangat diperlukan untuk masyarakat, salah satunya yaitu koperasi yang sudah umum ditengah masyarakat. Koperasi terdiri dari koperasi konvensional dan koperasi syariah. Koperasi syariah merupakan sebuah konversi dari koperasi konvensional yang melalui pendekatan sesuai syariat Islam dan peneladan ekonomi yang dilakukan Rasulullah dan para sahabatnya. Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya merupakan salah satu koperasi syariah yang unggul di Kecamatan Kepung. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah anggota yang lebih banyak dan terus meningkat jika dibandingkan koperasi lainnya. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana strategi pelayanan prima yang digunakan koperasi dalam meningkatkan loyalitas anggota.

Penelitian ini merupakan jenis kualitatif deskriptif. Kemudian data diperoleh melalui sumber primer dan sekunder. Selain itu pengumpulan data melalui observasi pada lembaga, dokumentasi data, dan wawancara. Teknik analisis data dilakukan dengan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 1) Berdasarkan data yang diperoleh bahwa dalam praktik pelayanannya koperasi Rizky Amanah Jaya menggunakan konsep A6 sebagai penunjang kepuasan nasabah, konsep A6 merupakan konsep yang diterapkan pihak koperasi dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut: *Attitude* (sikap), *Ability* (kemampuan), *Attention* (perhatian), *Appearance* (penampilan), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggung jawab). 2) Berdasarkan paparan data yang telah didapatkan bahwa koperasi Rizky Amanah Jaya sangat memperhatikan loyalitas anggota untuk meningkatkan eksistensinya dalam persaingan antar lembaga keuangan, ada 6 strategi dalam pelayanan prima yang dilakukan oleh koperasi Rizky Amanah Jaya yaitu: strategi pelayanan *self awareness*, *enthusiast*, *reform*, *value*, *impresif*, *care*, hal itu membuktikan dapat meningkatkan loyalitas anggota hingga 85% untuk nasabah yang menabung lebih dari satu kali.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, *taufiq*, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi Kasus Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kediri)”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E).

Penulisan skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya bantuan bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

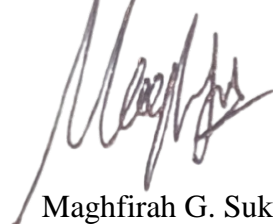
1. Prof Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, MEI. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah
4. Ibu Dr. Andriani, SE, MM dan Bapak Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya Alm. Bapak Agus Sukoco dan Ibu Ulfa Ahmadyang sudah mendukung baik moril dan materil serta doa yang selalu diberikan kelancaran sehingga skripsi ini terselesaikan.

6. Kakak saya, Ditha Putri Pramesti, Didit Mardianto Pratomo, yang selalu membangkitkan semangat saya dalam penyelesaian studi ini.
7. Bapak Sudirman Agus selaku Kepala Koperasi Rizky Amanah Jaya yang telah memberikan perizinan dengan sambutan yang hangat
8. Serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Kediri, 27 Januari 2025

Penulis



Maghfirah G. Sukoco

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Pelayanan Prima	14
B. Loyalitas Pelanggan.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	24
B. Kehadiran Peneliti	24
C. Lokasi Penelitian	25
D. Data dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data	28

G. Pengecekan Keabsahan Data	30
H. Tahap-tahap Penelitian	31
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	32
A. Gambaran Objek Penelitian	32
B. Paparan Data	40
C. Temuan Penelitian	70
BAB V PEMBAHASAN.....	71
A. Strategi Pelayanan Prima yang Diterapkan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya	71
B. Peran Strategi Pelayanan Prima Koperasi Rizky Amanah Jaya dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota	75
BAB VI PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR RUJUKAN	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama Koperasi dan Jumlah Anggota Koperasi di Kecamatan Kepung.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Anggota Koperasi	6
Tabel 1.3 Jumlah Anggota Koperasi yang Menabung Lebih dari Satu Kali.....	6
Tabel 3.1 Jadwal Kehadiran Peneliti Selama Penelitian	25
Tabel 4.1 Data Jumlah Anggota Simpanan dan Pinjaman Koperasi RAJA.....	66
Tabel 4.2 Jumlah Anggota yang Menabung Lebih dari Satu Kali	67
Tabel 4.3 Data Jumlah Nasabah dari Produk Simpanan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya	34
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....	86
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian.....	87
Lampiran 3: Surat Balasan	88
Lampiran 4: Foto Dokumentasi.....	89
Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup	90