

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara

1. Apa pengertian pelayanan Prima dalam konteks layanan kepada nasabah?
2. Apa yang dimaksud dengan loyalitas nasabah?
3. Apa saja indicator pelayanan Prima yang diterapkan di Koperasi RAJA?
4. Apa bentuk inovasi pelayanan yang diberikan koperasi RAJA untuk meningkatkan kepuasan nasabah?
5. Apakah Lembaga memiliki standart operasional prosedur (SOP) khusus terkait pelayanan kepada nasabah?
6. Bagaimana SOP yang diterapkan di Lembaga apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
7. Bagaimanakah strategi Koperasi RAJA dalam menangani keluhan atau komplain dari nasabah?
8. Apakah pelayanan yang diberikan koperasi RAJA berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
9. Bagaiman strategi yang diterapkan Koperasi RAJA dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui pelayanan prima?
10. Apakah ada evaluasi yang dilakukan koperasi RAJA terhadap pelayanan yang diberikan?
11. Bagaimanakah koperasi RAJA mempertahankan konsistensi pelayanan guna meningkatkan loyalitas nasabah?

Lampiran II: Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Sunan Ampel No. 7, Kec. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur. Kode Pos 64127
 Telepon (0354) 689282 | Website: www.iainkediri.ac.id

Nomor : 0611/In.36/D4/PP.07.01.05/05/2025
 Lamp. : -
 Perihal : **Permohonan Izin Riset / Penelitian**

Kediri, 6 Mei 2025

Kepada
 Kepala Lembaga Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya
 di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MAGHFIRAH GUSFANIARTY SUKOCO
 NIM : 931419518
 Semester : 14
 Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya yang perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami memohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah / lembaga yang menjadi wewenang Bapak / Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul skripsinya, yaitu :

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

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian akan berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.
 Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu. kami sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
 Kepala Bagian Tata Usaha



JULFIANA EVARINI, SE.
 NIP. 197107021998032002

Sent To : firasukoco@gmail.com

Lampiran III: Surat Balasan Ijin Penelitian



Koperasi Syariah
RIZKY AMANAH JAYA
 JAWA TIMUR



Nomor : 11.042/KopSyahRAJA/V/2025
 Lampiran : -
 Hal : Balasan Permohonan Izin Riset/Penelitian

Kepung, 08 Mei 2025

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
 IAIN Kediri
 Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr Wb
Bismillahirrohmanirrohim

Teriring doa semoga taufik dan hidayah Allah SWT senantiasa bersama kita dalam aktivitas sehari-hari, amin.

Menanggapi surat No. 0611/In.36/D4/PP.07.01.05/05/2025 tanggal 6 Mei 2025 perihal permohonan izin observasi pada mahasiswa:

Nama : MAGHFIRAH GUSFANIARTY SUKOCO
 Nomor Induk : 931419518
 Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
 Semester : 14

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

Dengan ini kami memberitahukan bahwa kami tidak keberatan dengan permohonan yang dimaksud.

Demikian surat balasan ini kami buat dan sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya, Kami sampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr Wb

General Manager
 KopSyah Rizky Amanah Jaya



Sudirman Ams

Lampiran IV: Foto Dokumentasi



Lampiran V: Daftar Riwayat Hidup



Penulis lahir di Gorontalo pada tanggal 9 September 2000. Penulis menyelesaikan pendidikan di SDN Pasir Pogor (Lulus Tahun 2012), SMPN 1 Pare (Lulus Tahun 2015), SMAN 1 Plemahan mengambil konsentrasi di bidang MIPA (Lulus Tahun 2018), dan sedang menempuh pendidikan di perguruan Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selama menempuh perkuliahan, penulis mengikuti kegiatan eksternal kampus yaitu IPNU IPPNU. Berkat petunjuk dan pertolongan dari Allah SWT, dengan disertai usaha dan doa dalam menjalani kegiatan perkuliahan di IAIN Kediri. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA (STUDI KASUS KOPERASI SYARIAH RIZKY AMANAH JAYA KEDIRI)"**.