

**PERAN LAYANAN LUNAS AMBIL LAGI (LAL) DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :
Desia Ganung Kristanti (22402038)

**PROGAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2026**

HALAMAN JUDUL

**PERAN LAYANAN LAL (LUNAS AMBIL LAGI) DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditujukan kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu pernyataan

Dalam menyelesaikan sarjana

Oleh:

Desia Ganung Kristanti

22402038

**PROGAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PERAN LAYANAN LUNAS AMBIL LAGI (LAL) DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri)**

Ditulis Oleh

DESIA GANUNG KRISTANTI

NIM

22402038

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El

NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II

Ghulam Falach, Lc., M.Ag

NIP. 19890504 202012 1 014

NOTA DINAS

Kediri, 29 Mei 2026

Lampiran : 4 (Empat Berkas)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN Syekh Wasil Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No.07 – Nggronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Desia Ganung Kristanti

NIM : 22402038

Judul : PERAN LAYANAN LUNAS AMBIL LAGI (LAL) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El

NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II

Ghulam Falach, Lc., M.Ag

NIP. 19890504 202012 1 014

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 10 Juli 2026

Lampiran : 4 (Empat Berkas)

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN Syekh Wasil Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No.07 – Nggronggo Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Bapak dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Desia Ganung Kristanti

NIM : 22402038

Judul : PERAN LAYANAN LUNAS AMBIL LAGI (LAL) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus BMT Lantahir Koperasi Syariah Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, penulisan sesuai dengan berbagai petunjuk serta arahan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah pada tanggal 02 Juli 2026, kami menyatakan dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikan tersebut.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El

NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II

Ghulam Falach, Lc., M.Ag

NIP. 19890504 202012 1 014

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN LAYANAN LUNAS AMBIL LAGI (LAL) DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus BMT Lantansir Koperasi Syariah Kota Kediri)**

Disusun Oleh:

DESIA GANUNG KRISTANTI

NIM. 22402038

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 02 Juli 2026

Tim Penguji:

1. Penguji Utama

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I

NIP. 197501011998031002

2. Penguji I

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El

NIP. 19760708 200604 1 004

3. Penguji II

Ghulam Falach, Lc., M.Ag

NIP. 19890504 202012 1 014

Kediri, 10 Juli 2026

**Rektor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri**



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya
Mau di jalan paling buntu sekalipun, jika Allah mau kamu yang melewatinya pasti akan diberi
jalan.”

“Berproses dengan ikhtiar bertumbuh dengan kepercayaan lalu berhasil dengan keberkahan.
Jangan berhenti berusaha hanya karena prosesnya panjang, karena hasil terbaik itu akan lahir dari
kesabaran yang paling kuat, serta menyelesaikan apa yang dimulai adalah suatu kebanggaan
yang harus dibanggakan.”

PERYATAAN KEASLIAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desia Ganung Kristanti

NIM : 22402038

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya serta bukan merupakan plagiasi sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan berlaku.

Kediri, 10 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Desia Ganung Kristanti

22402038

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil'Alamin, dengan mengucapkan rasa syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perjuangan, kesabaran dan doa. Karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai rasa terimakasih, cinta, dan penghargaan kepada orang-orang yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, serta doa terbaik dalam setiap langkah kehidupan penulis. Tulisan sederhana ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri, Desia Ganung Kristanti. Perempuan yang melewati begitu banyak rintangan, keraguan, dan perjuangan untuk sampai di titik ini. Terima kasih karena tidak memilih untuk menyerah meskipun perjalanan yang dilalui penuh dengan tantangan, keraguan, kegagalan, rasa lelah, serta air mata yang tidak sedikit. banyak hal yang harus dihadapi sendiri. Terima kasih telah percaya bahwa setiap proses memiliki waktunya sendiri dan bahwa setiap kesulitan akan membawa pelajaran yang berharga. Perjalanan ini bukan akhir dari perjuangan, tetapi awal untuk melangkah menuju masa depan yang lebih baik, menjadi pribadi yang lebih kuat, dewasa, dan mampu membahagiakan orang tua dan adik. Tetap kuat, tetap rendah hati, terus belajar untuk menjadi anak perempuan pertama yang memiliki tanggung jawab dan mimpi yang besar dalam hidupnya. Kata B.J. Habibie “Kesulitan yang kamu hadapi hari ini akan menjadi kekuatan yang kamu butuhkan dimasa depan.” Jadi semangatlah untuk diri sendiri, masih ada orang tua dan adik yang menunggu perjuanganmu, kamu hebat dan kamu berhasil sampai di titik ini.
2. Ibu tercinta saya, Ibu Sulastri wanita terhebat dalam hidup penulis yang selalu memberikan cinta, doa, semangat, serta kasih sayang tanpa batas. Terima kasih lelah kerjamu pagi hingga petang dan perjuanganmu yang tanpa kata lelah itu, telah menjadikan anak yang kuat dalam berpendidikan. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang terbaik, tempat bercerita, tempat mengadu, dan sumber kekuatan ketika penulis merasa lemah. Setiap langkah yang penulis capai hari ini tidak akan pernah terlepas dari doa dan perjuangan ibu. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, umur panjang, kebahagiaan, keberkahan rezeki, serta membalas setiap pengorbanan ibu dengan pahala yang berlipat ganda. Semoga

suatu hari nanti penulis mampu membalas semua perjuangan dan membuat ibu bangga.

3. Bapak Sugianto, cinta pertama saya sosok bapak hebat yang selalu berjuang tanpa mengenal lelah dan tidak menyerah demi keluarga. Terima kasih atas kerja keras yang tidak pernah mengenal rasa lelah, atas setiap tetes keringat yang menjadi saksi perjuangan demi memenuhi kebutuhan keluarga dan mengantarkan anak perempuan pertama hingga memperoleh gelar sarjana. Terima kasih atas doa, dukungan, nasihat, serta kasih sayang yang selalu diberikan tanpa pamfih. Bapak mengajarkan arti tanggung jawab, kejujuran, dan semangat untuk terus berjuang dalam keadaan apapun. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan umur yang penuh keberkahan. Semoga penulis dapat menjadi anak yang mampu membanggakan bapak di dunia maupun di akhirat kelak.
4. Adik kandung saya, Mohammad Ganang Robi Akles, terima kasih telah menjadi penyemangat dalam hidup penulis, selalu menghibur dikala sedih, menemani disaat lelah, dan memberikan semangat maupun motivasi ketika penulis ingin menyerah. Kehadirannya sangat berarti dan menjadi salah satu alasan penulis tetap kuat menjalani semuanya. Semoga kamu selalu diberikan kesehatan dimudahkan dalam meraih cita-cita, menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua, serta menjadi pribadi yang sukses dan bermanfaat bagi banyak orang.
5. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022 program studi Perbankan Syariah. Khususnya teman-teman dari semester 1 sampai akhir dari perkuliahan yaitu grup ANTIAIR, Lana Farah Sabila, Eva Puspita Sari, Mella Oktavia, Retno Dwi Rositasari, dan Viki Mustofa. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu support, selalu membantu dikala satu sama lain membutuhkan bantuan. Semoga persahabatan yang telah terjalin awal hingga akhir perkuliahan ini akan tetap selalu terjaga, dan semoga kita senantiasa diberikan kemudahan, serta kesuksesan dalam menggapai cita-cita dan masa depan yang lebih indah dan baik. Serta terimakasih atas kenangan suka dan duka dalam perkuliahan yang telah kita lewati selama 4 tahun ini.
6. Laki-laki yang telah kebersamaian penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi ini, kedatangan tersebut membuat sangat bermakna dalam

hidup saya. Terima kasih karena sudah selalu memberikan support system terbaik, menghibur di setiap keadaan, telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik meluangkan waktu, tenaga, pikiran, maupun materi dan menjadi salah satu alasan penulis mampu menyelesaikan studi ini. Terima kasih juga telah menjadi tempat cerita, tempat pulang, dan penyemangat dalam setiap proses kehidupan penulis. Semoga setiap kebaikan, ketulusan, dan keikhlasan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, kemudahan, kesuksesan, dan keberkahan dalam setiap langkah kehidupanmu.

ABSTRAK

DESIA GANUNG KRISTANTI, 2026. Peran Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri), Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. Pembimbing (1) Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI dan (2) Ghulam Falach, Lc., M.Ag

Kata Kunci: Lunas Ambil Lagi (LAL), Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah,

Persaingan antar lembaga keuangan syariah yang semakin ketat menuntut BMT untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan loyalitas nasabah, salah satunya melalui Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengajukan pembiayaan kembali setelah pembiayaan sebelumnya telah lunas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) serta menganalisis perannya dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak pengelola dan anggota BMT, observasi, serta dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji keabsahan melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) telah berjalan sesuai prosedur dengan memberikan kemudahan administrasi, pelayanan yang cepat, serta komunikasi yang baik antara petugas dan nasabah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan melalui layanan LAL mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah sehingga mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan pembiayaan di BMT Lantasir. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berperan penting dalam membentuk loyalitas nasabah melalui komitmen untuk tetap menggunakan layanan, tidak mudah berpindah ke lembaga lain, dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dengan demikian, implementasi Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) berperan dalam meningkatkan loyalitas nasabah sehingga perlu terus dikembangkan sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri)” dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan, serta doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Hj., Sulistyowati, SHI. MEI selaku kaprodi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri serta wali dosen penulis selama studi ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak atas bimbingan disemester awal sampai semester akhir ini.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.El selaku dosen pembimbing pertama telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ghulam Falach Lc., M.Ag selaku dosen pembimbing kedua yang telah sabar memberikan saran, dukungan, dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Sulistyo Wahono selaku Manager BMT Lantasir Koperasi Syariah Kota Kediri dan Ibu Ratna selaku Costumer Service yang telah berkenan memberikan

tempat penelitian, meluangkan waktu untuk diwawancarai, serta membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta pelayanan yang baik selama penulis menempuh pendidikan.
8. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sugianto dan Ibu Sulastri, yang telah selalu memberikan doa yang tidak pernah berhenti, kasih sayang, dukungan, semangat, motivasi, dan pengorbanan yang tiada henti dan lelah kepada penulis.
9. Serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, dan doa kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Kediri, 10 Juli 2026

Penulis

Desia Ganung Kristanti

22402038

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERYATAAN KEASLIAAN PENULIS	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Penelitian Terdahulu	15
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. Tujuan Kualitas Pelayanan	20
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21
B. Loyalitas Nasabah	22
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	22
2. Tujuan Loyalitas Nasabah	24
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	25
C. <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>	26

1. Pengertian <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>	26
2. Fungsi <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>	27
3. Tujuan <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Kehadiran Peneliti.....	29
C. Lokasi Penelitian	30
D. Sumber Data	30
E. Metode Pengumpulan Data	31
F. Analisis Data	32
G. Pengecekan Keabsahan Data	33
H. Tahap-tahap Penelitian	33
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
1. Sejarah Berdirinya BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri.....	35
2. Visi, Misi, dan Tujuan BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri.....	36
3. Profil BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri.....	37
4. Struktur Organisasi BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri.....	38
5. Job Deskripsi Jabatan BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri	38
6. Produk-Produk BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri	40
B. Paparan Data	43
1. Implementasi Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) di BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri.....	43
2. Peran Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri.....	49
C. Temuan Penelitian.....	54
BAB V PEMBAHASAN	58
A. Implementasi Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) di BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri	58
B. Peran Layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri	61
BAB VI PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63

B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Lembaga Keuangan BMT di Kota Kediri.....	4
Tabel 1. 2 Data Perbedaan Anggota pembiayaan BMT Lantasir, BMT NU Kota Kediri, dan BMT Rukun Abadi Kediri Tahun 2022-2025	8
Tabel 1. 3 Pembiayaan BMT Lantasir Kota Kediri dari tahun 2022-2025.....	10
Tabel 1. 4 Jumlah Nasabah yang Melakukan Pembiayaan Berulang di BMT Lantasir Kota Kediri dari tahun 2022-2025	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4 Foto Dokumentasi

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup