

**STRATEGI PELAYANAN MELALUI MOBILE UGT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus BMT UGT Nusantara Grogol Kediri)**

SKRIPSI

Disusun sebagai Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh
LAELA DWI LESTARI
22402016

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

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI PELAYANAN MELALUI MOBILE UGT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus BMT UGT Nusantara Grogol Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi

Oleh

LAELA DWI LESTARAI

22402016

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**STRATEGI PELAYANAN MELALUI MOBILE UGT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus BMT UGT Nusantara Grogol Kediri)**

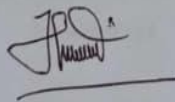
Ditulis oleh

LAELA DWI LESTARI

22402016

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Ning Purnama Sariati, M.E.I.

NIP 198712282020122011

Pembimbing II



Anwarivah, M.Pd.

NIP 19770119202321007

NOTA DINAS

Kediri, 20 Juni 2026

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

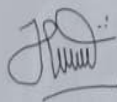
Nama : LAELA DWI LESTARI
NIM : 22402016
Judul : STRATEGI PELAYANAN MELALUI MOBILE UGT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus BMT
UGT Nusantara Grogol Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat kelengkapan ujian akhir Sarjana Strada Satu (SI). Berdasarkan hal tersebut, kami lampirkan naskah skripsi ini dengan harapan dapat diujikan dalam sidang munaqosah sesuai waktu yang ditentukan.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak atau Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu`alaikum WRr Wb

Pembimbing I



Ning Purnama Sariati, M.E.I.

NIP. 198712282020122011

Pembimbing II



Anwarivah, M.Pd.

NIP. 19770119202321007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 20 Juni 2026

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

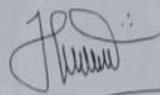
Nama : LAELA DWI LESTARI
NIM : 22402016
Judul : STRATEGI PELAYANAN MELALUI MOBILE UGT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus BMT
UGT Nusantara Grogol Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat kelengkapan ujian akhir Sarjana Strada Satu (SI). Berdasarkan hal tersebut, kami lampirkan naskah skripsi ini dengan harapan dapat diujikan dalam sidang munaqosah sesuai waktu yang ditentukan.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak atau Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu`alaikum WRr Wb

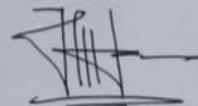
Pembimbing I



Ning Purnama Sariati, M.E.I.

NIP. 198712282020122011

Pembimbing II



Anwarivah, M.Pd.

NIP. 19770119202321007

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI PELAYANAN MELALUI MOBILE UGT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus BMT UGT Nusantara Grogol Kediri)

LAELA DWI LESTARI
22402016

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 03 Juli 2026

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Nilna Fauza, MHI.
NIP. 198610242015032003

(.....)

2. Penguji I

Ning Purnama Sariati, M.E.I.
NIP. 198712282020122011

(.....)

3. Penguji II

Anwarivah, M.Pd.
NIP. 19770119202321007

(.....)

Kediri, 13 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

(.....)

HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“ Maka sesungguhnya berserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya
berserta kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al- Insyirah : 5-6)

“ Selesaikan apa yang sudah kamu mulai, lewati saja badainya jangan ubah
tujuannya”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Untuk karya yang sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk:

1. Alm. Bapak Supardi dan Almh. Ibu Saropah selaku kedua orang tua saya. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum kalian benar-benar pergi. Terima kasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini walaupun pada akhirnya saya harus berjuang sendiri tanpa penyemangat dari kalian berdua.
2. Kepada saudara kandungku Mbak Sri Lestari dan Mas Dedi Irawan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti. Terima kasih atas dukungan serta semangat yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
3. Ibu pembimbing, Ibu Ning Purnama Sariati, MEI dan Ibu Anwariyah, M.Pd. yang telah sabar dalam membimbing, mengarahkan, memberi bantuan, dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan karya skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022 program studi Perbankan Syariah. Khususnya teman-teman grup Gengg, Nurika Galuh Andriana, Lilis Setiorini, Nadhifah Dyah Mekarsari, Marcha Rizky Fitria, Nasywa Martini Aulya, dan Hidayatul Qomariyah. Terimakasih telah turut berjalan hingga skripsi ini diujikan.
5. Keluarga besar, atas doa, dukungan, dan cinta yang senantiasa menguatkan di setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih untuk kehangatan dan ketulusannya.
6. Terakhir, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang mendalam kepada diri sendiri, Laela. Terimakasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang

dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan rasa keraguan, namun tetap dijalani dengan keberanian. Terimakasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski semua hal tidak sesuai dengan harapan. Terimakasih kepada jiwa yang tetap kuat meski lelah, namun tak terlihat. Penulis bangga dengan diri sendiri yang telah mampu melewati banyak fase dalam kehidupan ini. Terimakasih atas perjuangannya, telah menyelesaikan skripsi ini menginjakkan usia 23 tahun. Semoga kedepannya raga ini tetap kuat, hati tetap tegar dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses. Mari tetap bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih dari hari ke hari.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laela Dwi Lestari

NIM : 22402016

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya tulis ini benar-benar tulisan asli saya dan bukan hasil plagiasi pada sebagian maupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini terdapat hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 20 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan

Laela Dwi Lestari

ABSTRAK

Laela Dwi Lestari, Dosen Pembimbing Ning Purnama Sariati, M.E.I., dan Anwariyah, M.Pd. Strategi Kualitas Layanan Melalui Mobile UGT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Grogol Kediri). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. 2026.

Kata Kunci: Strategi Layanan, Mobile UGT, Kepuasan Anggota.

Perkembangan teknologi digital mendorong lembaga keuangan mikro syariah untuk menghadirkan layanan berbasis aplikasi guna mempermudah transaksi anggota. BMT UGT Nusantara Grogol Kediri menghadirkan Mobile UGT sebagai inovasi layanan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan melalui aplikasi Mobile UGT serta menganalisis bagaimana strategi tersebut meningkatkan kepuasan anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas kepala cabang, kasir, staf simpanan dan pembiayaan, serta anggota pengguna Mobile UGT. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT UGT Nusantara Grogol Kediri menerapkan empat strategi pelayanan melalui aplikasi Mobile UGT, yaitu digitalisasi layanan transaksi, edukasi dan pendampingan digital, penyediaan layanan tanpa biaya pada beberapa transaksi dasar, serta peningkatan *responsivitas* layanan. Keempat strategi tersebut mampu meningkatkan kepuasan anggota yang ditunjukkan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Anggota merasa puas karena Mobile UGT memberikan kemudahan dalam bertransaksi, menghemat waktu dan biaya, memberikan rasa aman, serta didukung oleh pelayanan petugas yang cepat, ramah, dan responsif. Dengan demikian, strategi pelayanan melalui Mobile UGT berperan penting dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Melalui Mobile UGT Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Grogol Kediri)”. Penyelesaian skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.

Penyusun skripsi ini pastinya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu disampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari’ah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Ning Purnama Sariati, M.E.I., dan Ibu Anwariyah, M.Pd.. selaku dosen pembimbing yang senantiasa mengarahkan, memotivasi, serta membimbing kepenulisan yang baik dan benar.
5. Pihak BMT UGT Nusantara Grogol Kediri yang berkenan membantu pengumpulan data.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Kediri, 20 Mei 2026

Laela Dwi Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
NOTA DINAS.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Penelitian Terdahulu	14
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Strategi Kualitas Pelayanan.....	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
B. Strategi Layanan	23
1. Pengertian Strategi Layanan	23
C. Prinsip Pelayanan Dalam Islam	25
D. Kepuasan Anggota.....	27
1. Pengertian Kepuasan Anggota.....	27
2. Faktor- Faktor Kepuasan Anggota.....	28

3. Pengukuran Kepuasan Anggota.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Kehadiran Peneliti	33
C. Lokasi Penelitian	34
D. Data dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Instrumen Pengumpulan Data	40
G. Analisis Data	40
H. Pengecekan Keabsahan Data	42
I. Tahap- tahap Penelitian.....	45
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	47
A. Gambaran BMT UGT Nusantara	47
1. Sejarah singkat BMT UGT Nusantara	47
2. Visi, Misi dan Logo BMT UGT Nusantara	48
3. Lokasi Kegiatan Usaha	49
4. Struktur Organisasi	49
B. Paparan Data	52
1. Strategi Pelayanan yang Diterapkan Melalui Mobile UGT	52
2. Strategi pelayanan melalui Mobile UGT dalam meningkatkan kepuasan anggota	57
C. Temuan Penelitian	70
BAB V PEMBAHASAN	77
A. Strategi Pelayanan yang Diterapkan BMT UGT Nusantara Grogol Kediri melalui Aplikasi Mobile UGT	77
B. Strategi Pelayanan Mobile UGT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota	80
BAB VI PENUTUP	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN- LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data BMT di Kabupaten Kediri.....	2
Tabel 1. 2 Data Perbandingan BMT UGT Nusantara, KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan BMT Agawe Makmur Kediri.....	4
Tabel 1. 3 Perbandingan Aplikasi Mobile BMT Tahun 2025.....	5
Tabel 1. 4 Jumlah Anggota Simpanan BMT UGT Nusantara Grogol Kediri pada Tahun 2025	10
Tabel 1. 5 Jumlah Anggota Pembiayaan BMT UGT Nusantara Grogol Kediri pada Tahun 2025	11
Tabel 1. 6 Jumlah Anggota Mobile BMT pada Tahun 2025	11
Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo BMT UGT Nusantara	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Grogol Kediri	50
Gambar 4. 3 Fitur- Fitur Aplikasi Mobile BMT	64
Gambar 4. 4 Informasi Simpanan Mobile UGT.....	65
Gambar 4. 5 Fitur Transfer Mobile UGT.....	66
Gambar 4. 6 Fitur Mutasi Simpanan Mobile UGT	67
Gambar 4. 7 Fitur Pembelian Mobile UGT	68
Gambar 4. 8 Fitur Pembayaran Mobile UGT	68
Gambar 4. 9 Fitur Bantuan Mobile UGT	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Untuk Melakukan Penelitian	90
Lampiran 2: Surat Balasan Untuk Melakukan Penelitian	91
Lampiran 3: Pedoman Wawancara	92
Lampiran 4: Lembar Bimbingan	96
Lampiran 5: Foto Dokumentasi	98
Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup.....	101