

**PERAN STRATEGI *SERVICE EXCELLENT*  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH  
DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS KSPPS BMW RAHMAH  
KOTA KEDIRI)**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar**

**Sarjana Ekonomi**



**Disusun Oleh:**

***EVA NUR SAFITRI***

***9.314.058.17***

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**TAHUN 2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi dengan Judul:**

**PERAN STRATEGI *SERVICE EXCELLENT*  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH  
DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS KSPPS BMW RAHMAH  
KOTA KEDIRI)**

**Ditulis Oleh:**

**EVA NUR SAFITRI**

**NIM.9.314.058.17**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing 1**

**Pembimbing 2**

Amrul Mutaqin, MEI.

Ulfi Dina Hamida, M.Pd.

NIP. 197605072008011013

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN STRATEGI *SERVICE EXCELLENT*  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH  
DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS KSPPS BMW RAHMAH  
KOTA KEDIRI)**

EVA NUR SAFITRI

NIM.9.314.058.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Kediri Pada 10 November 2021

Tim Penguji

1. Penguji Utama  
**Rofik Efendi, S.Kom, MM.** (.....)  
NIP. 19690617 199803 1 002
2. Penguji I  
**Amrul Mutaqin, MEI.** (.....)  
NIP. 19760507 200801 1 013
3. Penguji II  
**Ulfi Dina Hamida, M.Pd.** (.....)

Kediri, 11 November 2021  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI**  
NIP. 19750101 199803 1 002

## NOTA DINAS

Kediri, 1 Oktober 2021

Lampiran :  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut di bawah ini:

Nama : EVA NUR SAFITRI  
NIM : 9.314.058.17  
Judul : PERAN STRATEGI *SERVICE EXCELLENT*  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
NASABAH DI MASA PANDEMI COVID-19  
(STUDI KASUS KSPPS BMW RAHMAH KOTA  
KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I)

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 1**

**Pembimbing 2**

Amrul Mutaqin, MEl.

Ulfi Dina Hamida, M.Pd.

NIP. 197605072008011013

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 11 November 2021

Lampiran :  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo

Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : EVA NUR SAFITRI

NIM : 9.314.058.17

Judul : PERAN STRATEGI *SERVICE EXCELLENT*  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
NASABAH DI MASA PANDEMI COVID-19  
(STUDI KASUS KSPPS BMW RAHMAH KOTA  
KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 10 November 2021, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Dengan demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing 1**

**Pembimbing 2**

Amrul Mutaqin, MEL.

Ulfi Dina Hamida, M.Pd.

NIP. 197605072008011013

## MOTTO

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ : مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ  
كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ. وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ. وَمَنْ  
سَتَرَ مُسْلِمًا، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ. وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ  
أَخِيهِ...-(رواه مسلم)

“Barang siapa menghilangkan (memberi solusi) kesukaran seorang mukmin di dunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya di hari kiamat. Barang siapa memberikan kemudahan bagi orang lain yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) di dunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya” (HR. Muslim)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tidak ada kata yang pantas untuk diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan yang telah diberikan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, suri tauladan terbaik bagi umat manusia. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Dengan bangga saya persembahkan untuk keluargaku tercinta. Kedua orang tua saya Bapak Suparto dan Ibu Nurul Hidayah serta adik saya Ahmad Darul Karen yang telah memberikan kasih sayang, semangat, dukungan, dan selalu mendo'akan yang terbaik untuk saya hingga saat ini.
2. Bapak Amrul Mutaqin, MEI. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar membimbing saya dengan memberikan masukan, arahan, dan juga saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh guruku mulai dari TK, MI, MTS, MAN, dan juga para dosen di IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk saya.
4. Teruntuk sahabat terdekat saya Robin, Debby, Binti, Isna, Dinar, dan Ayu. Terima kasih kalian selalu ada, selalu membantu dan memberikan semangat kepada saya selama ini.
5. Teruntuk teman-temanku semua terutama Perbankan Syariah kelas B angkatan tahun 2017 yang tidak dapat disebutkan satu persatu disini, terima kasih telah berjuang bersama mencari ilmu dari awal hingga akhir.
6. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

## ABSTRAK

EVA NUR SAFITRI, 931405817, Dosen Pembimbing I Amrul Mutaqin, MEI. dan Dosen Pembimbing II Ulfi Dina Hamida, M.Pd., Peran Strategi *Service Excellent* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri). Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Kediri 2021.

**Kata kunci:** *Service Excellent*, Loyalitas Nasabah, Koperasi Syariah, Pandemi Covid-19

Dampak pandemi covid-19 membuat dunia industri harus berpikir keras agar usahanya tetap berjalan, termasuk lembaga keuangan syariah. Berbagai cara telah dilakukan agar kegiatan ekonomi tetap berjalan di tengah pandemi covid-19. Adanya kebijakan *sosial distancing* tentu berdampak pada cara pelayanan di lembaga keuangan koperasi syariah. Mengenai jumlah anggota, di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri ini justru mengalami kenaikan selama pandemi covid-19. Adanya kenaikan jumlah nasabah ini tentu karena para karyawan memberikan pelayanan yang berbeda di masa pandemi covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *service excellent* pada masa pandemi covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri dan untuk mengetahui peran *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif, dimana data diperoleh dari hasil wawancara dengan para karyawan serta anggota di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri. Sumber utama penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, dilengkapi dengan data tambahan seperti dokumen. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah dengan membuat beberapa kebijakan baru pada masa pandemi covid-19 diantaranya yaitu melakukan pelayanan secara *online* agar meminimalisir terjadinya virus covid-19. Kemudian produk jasa diberikan kepada anggota yang lama saja, hal ini bertujuan untuk meminimalisir anggota yang sulit dalam membayar karena di masa pandemi ini kondisi ekonomi tidak stabil. Adanya diskon pelunasan jika angsurannya selalu lancar setiap bulannya serta memberikan relaksasi bagi para anggotanya. Anggota mendapatkan kemudahan dan dukungan dari KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri, sehingga berdampak pada loyalitas nasabah di masa pandemi saat ini. Dapat disimpulkan bahwa strategi *service excellent* yang telah diterapkan oleh semua karyawan sudah berperan besar dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan taufiq serta hidayah-nya kepada kita semua khususnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Strategi *Service Excellent* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, suri tauladan terbaik bagi umat manusia.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan. Namun, dengan kesabaran, ketekunan, dan do’a akhinya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik. Ucapan terima kasih senantiasa penulis sampaikan kepada semua pihak yang turut memberikan bantuan kepada penulis, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM., selaku kepala 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 kaprodi perbankan syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Amrul Mutaqin, MEI. dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya, keluarga, saudara, serta teman-temanku semua yang telah memberikan do’a dan dukungan.

6. Ketua pimpinan dan seluruh karyawan serta anggota di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri yang telah bersedia menyediakan waktu dan argumentasinya demi kelancaran menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Atas segala jasa, do'a, dan dukungannya selama ini, penulis tidak bisa memberikan balasan, hanya bisa memberikan do'a semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, hal ini karena terbatasnya kemampuan penulis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis harapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikan, agar nantinya skripsi ini dapat lebih bermanfaat sebagaimana mestinya. Aamiin.

Kediri, 1 Oktober 2021

Penulis

Eva Nur Safitri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA PEMBIMBING.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Telaah Pustaka.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Peran.....	15
B. Strategi.....	15

C. Pelayanan Prima.....	16
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	16
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima.....	17
D. Loyalitas Nasabah.....	24
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	18
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	19
3. Menciptakan dan Mempertahankan Loyalitas Nasabah.....	20
E. Koperasi Syariah.....	21
1. Pengertian Koperasi Syariah.....	21
2. Tujuan Koperasi Syariah.....	22
3. Struktur Kepengurusan Koperasi Syariah.....	22
F. Pandemi Covid-19.....	26
1. Pengertian.....	26
2. Cara Pencegahan.....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
B. Kehadiran Peneliti.....	29
C. Lokasi Penelitian.....	29
D. Sumber Data.....	30
E. Pengumpulan Data.....	30
F. Analisis Data.....	31
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	31
H. Tahap-tahap Penelitian.....	33

### **BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
1. Sejarah KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri.....	34
2. Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri.....	35
3. Struktur Organisasi dan Kepengurusan KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri.....	37
4. Gambaran Tugas KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri.....	38

5. Produk KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri.....	40
6. Syarat Keanggotaan KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri.....	42
B. Paparan Data.....	43
1. Strategi <i>Service Excellent</i> pada Masa Pandemi Covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri.....	43
2. Alasan Nasabah Memilih Produk Jasa di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri.....	53
3. Alasan Nasabah Tetap Loyal pada Masa Pandemi Covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri.....	54
C. Temuan penelitian.....	61
1. Strategi <i>Service Excellent</i> pada Masa Pandemi Covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri.....	61
2. Dampak <i>Service Excellent</i> dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri.....	64
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Strategi <i>Service Excellent</i> pada Masa Pandemi Covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri.....	68
B. Peran <i>Service Excellent</i> dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri.....	76
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1. Perbedaan Pelayanan Sebelum Pandemi dan Sesudah Pandemi di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri
- Tabel 1.2. Indikator *Service Excellent* pada KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri
- Tabel 1.3. Data Perkembangan Jumlah Anggota Sebelum dan Sesudah Pandemi pada Periode September 2019 - Agustus 2020 di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri
- Tabel 4.1. Indikator *Service Excellent* pada KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri
- Tabel 4.2. Perbedaan Pelayanan Sebelum Pandemi dan Sesudah Pandemi di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian dari Kampus
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Lembaga
- Lampiran 3 : Dokumentasi Selama Penelitian
- Lampiran 4 : Daftar Konsultasi Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 5 : Daftar Konsultasi Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

