

**Peranan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Anggota Pada
BMT Sidogiri Cabang Kediri**

SKRIPSI

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



Oleh :

SRIANI USWATUN HASANAH (931311611)

**JURUSAN SYARI'AH
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Peranan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Anggota Pada
BMT Sidogiri Cabang Kediri**

**SRIANI USWATUN HASANAH
(931311611)**

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Sri Anugerah Natalina, SE,MM
NIP. 19771225200901 2 006**

Pembimbing II,



**Amrul Mutaqin,MEI.
NIP. 1976050720081 1 013**

NOTA DINAS

Kediri, 24 Mei 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : SRI ANI USWATUN HASANAH

NIM : 931311611

Judul : Peranan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas

Anggota Pada BMT Sidogiri Cabang 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 Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Sri Anugerah Natalina, SE,MM
NIP. 19771225200901 2 006

Pembimbing II,



Amrul Mutaqin,MEI.
NIP. 1976050720081 1 013

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 2 Juli 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswi:

Nama : SRI ANI USWATUN HASANAH

NIM : 931311611

Judul : Peranan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas

Anggota Pada BMT Sidogiri Cabang Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 6 Juni 2018, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Sri Anugerah Natalina, SE,MM
NIP. 19771225200901 2 006

Pembimbing II,



Amrul Mutaqin,MEI.
NIP. 1976050720081 1 013

HALAMAN PENGESAHAN

**Peranan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT
Sidogiri Cabang Kediri**

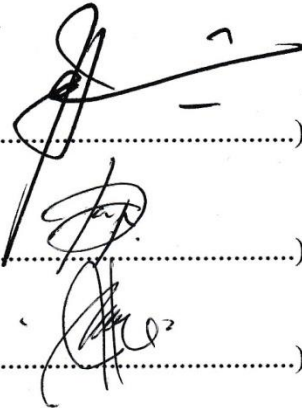
**SRIANI USWATUN HASANAH
(931311611)**

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 6 Juni 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Hj. Nurul Hanani, MHI.
NIP. 196203041998032001
2. Penguji I
Sri Anugerah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225200901 2 006
3. Penguji II
Amrul Mutaqin, MEI.
NIP. 1976050720081 1 013

(.....)
(.....)
(.....)



Kediri, 6 Juni 2018
Dekan Fakultas Syari'ah,

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

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik Baik Manusia Adalah Yang Paling Bermanfaat Bagi Orang Lain”.

(Hadits Riwayat ath-Thabrani, Al-Mu'jam al-Ausath, hal 58 dari Jabir bin

Abdullah r.a..Dishahihkan Muhammad Nashiruddin al-Albani dalam kitab: As-

Silsilah Ash-Shahihah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur kehadirat Allah SWT kupersembahkan skripsi untuk orang-orang yang tersayang, yakni:

- > Kedua orang tuaku Bapak H.Imam Ustadzi dan Ibu Hj.Siti Zulaikah;
- > Suamiku Zaenal Nordin;
- > Sahabat-sahabatku yang membantuku Inggita, Aldilla, Zuna, Riska, Ayu, Elya, Erna, Navi,Uduk;
- > Semua teman-teman mahasiswa/Prodi Ekonomi Syariah angkatan Tahun 2011;

Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang senantiasa mendoakan, semuanya takkan bisa tergantikan terima kasih semua sudah mendukung.

ABSTRAK

Sriani Uswatun Hasanah. 9313.116.11. Dosen Pembimbing Sri Anugerah Natalina,SE,MM. Dan Amrul Mutaqin, M.El. : Peranan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Anggota di BMT Sidogiri Cabang Kediri. Skripsi,Prodi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Syari'ah, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci : *Service Excellent* dan Loyalitas.

BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yaitu simpan pinjam. Usaha ini seperti usaha perbankan yaitu menghimpunan dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. BMT mengembangkan luas lahan bisnis pada sektor riil maupun sektor keuangan. Sebagai lembaga keuangan BMT Sidogiri Kediri menetapkan strategi *service excellent* untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanannya. Strategi *service excellent* yaitu salah satu faktor untuk memperoleh keunggulan bersaing.

Penelitian menggunakan pendekatan penelitian *kualitatif*, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data *deskriptif* berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, yaitu suatu pengujian secara rinci terhadap satu latar atau satu orang subjek atau satu tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa tertentu. jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara *intensif* dan terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala-gejala tertentu.

Pelaksanaan *service excellent* di BMT Sidogiri Cabang Kediri masuk dalam kategori cukup. Bentuk pelayanan yang diberikan mampu membuat anggota merasa puas dan nyaman selama berada di Koperasi BMT Sidogiri Cabang Kediri, selain itu pelayanan yang diberikan juga mampu melebihi harapan anggota. penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Sebagai contoh, pada nilai tambah layanan/jasa, kenyamanan prosedur, dan layanan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relative, Bila kinerja atau prestasi sesuai atau bahkan melebihi harapan, pembelinya merasa puas. Perusahaan yang cerdas mempunyai tujuan membuat gembira pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang mereka janjikan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis penjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan Peranan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Sidogiri Cabang Kediri.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Ibu Sri Anugerah Natalina,SE,MM dan Bapak Amrul Mutaqin,M.El., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan,arahan,dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Bapak Dr. Nur Chamid, MM.selaku Rektor IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. Imam Annas Muslihin, MH selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Kediri beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis menyelesaikan studi.
4. Semua Bapak dan Ibu dosen IAIN Kediri, khususnya dosen Jurusan Ekonomi Syari'ah dan umumnya dosen IAIN Kediri.
5. Kantor BMT Sidogiri Cabang Kediri yang telah menyempatkan waktunya untuk penelitian demi kelancaran selama penelitian.
6. Keluarga tercinta Bapak Imam Ustadzi dan Ibu Siti Zulaikah yang selalu memberikan doa, semangat serta dukungannya.

7. Teman-teman seangkatan Jurusan Ekonomi Syariah tahun 2011 khususnya kelas D.
8. Dan untuk Almamaterku IAIN KEDIRI tercinta.

Semoga amal kebaikan dari pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 28 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUAN	ii
NOTA KONSULTAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kajian Tentang <i>Service Excellent</i>	
1. Pengertian <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima).	10
2. Hal Pokok Dalam Merancang Pemberian Pelayanan Prima	11
3. Budaya Pemberian Pelayanan	13
4. Bentuk – bentuk <i>Service Excellent</i> dalam perbankan	13

B. Kajian Tentang Loyalitas	
1. Pengertian Loyalitas	14
2. Karakteristik loyalitas pelanggan	15
3. Tingkatan loyalitas pelanggan	15
4. Manfaat loyalitas.....	17
5. Loyalitas dalam perspektif islam	19
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	22
B. Sumber Data.....	23
C. Metode Pengumpulan Data.....	23
D. Analisa Data	25
E. Pengecekan Keabsahan Data.....	26
F. Tahap-tahap Penelitian	27
 BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN	
A. Paparan Data	
1. Sejarah Berdirinya BMT Sidogiri	29
2. Visi dan Misi BMT-UGT Sidogiri cabang Kediri	32
3. Struktur Organisasi.....	33
4. <i>Job Description</i>	34
5. Produk-produk BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri.	36
6. Pelayanan BMT Sidogiri Cabang Kediri	41
B. Temuan Penelitian	47
1. <i>Service excellent</i> di BMT Sidogiri Cabang Kediri	47

2. Loyalitas Anggota di BMT Sidogiri Cabang Kediri.....	48
BAB V: PEMBAHASAN	
A. <i>Service Excellent</i> di BMT Sidogiri Kediri	50
B. Peranan <i>Service Excellent</i> terhadap loyalitas anggota di BMT Sidogiri Cabang Kediri	52
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	