

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH PRIORITAS PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU/KCP MADIUN**

SKRIPSI

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



Oleh:

Choliva Ayu Puspita

9314.191.18

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

2022

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH PRIORITAS PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU/KCP MADIUN**

SKRIPSI

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

Oleh:

Choliva Ayu Puspita

9314.191.18

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH PRIORITAS PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU/KCP MADIUN**

Oleh:

Choliva Ayu Puspita

9314.191.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, SE, M.M.
NIDN. 0714127001

Pembimbing II



Adin Fadilah, M.E.Sy.
NIP. 198603102019031007

NOTA DINAS

Kediri, 22 Desember 2022

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No, 7 Ngronggo

Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Choliva Ayu Puspita
NIM : 931419118
Judul : Strategi Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prioritas pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu/KCP Madiun

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

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

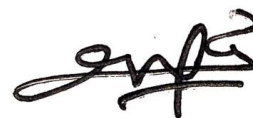
Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, SE, M.M.
NIDN. 0714127001

Pembimbing II



Adin Fadilah, M.E.Sv.
NIP. 198603102019031007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 Januari 2023

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No, 7 Ngronggo
Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Choliva Ayu Puspita
NIM : 931419118
Judul : Strategi Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan
Loyalitas Nasabah Prioritas pada Bank Muamalat
Indonesia Kantor Cabang Pembantu/KCP Madiun

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 12 Januari 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

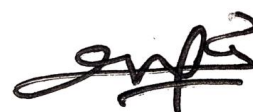
Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, SE, M.M.
NIDN.0714127001

Pembimbing II



Adin Fadilah, M.E.Sv.
NIP. 198603102019031007

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH PRIORITAS PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU/KCP MADIUN**

Disusun Oleh:

CHOLIVA AYU PUSPITA
NIM. 9314.191.18

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 Januari 2023.

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Moch. Zainuddin, M.EI
NIDN. 2130108301


(.....)


2. Penguji I

Dijan Novia Saka, SE, M.M.
NIDN. 0714127001


(.....)

3. Penguji II

Adin Fadilah, M.E.Sy.
NIP. 198603102019031007


(.....)

Kediri, 20 Januari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

“Katakanlah (Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing.” Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih terbimbing jalannya.” (QS. al-Isra’ : 84)

“Kegagalan hanya terjadi jika kita menyerah.”

(Bj. Habibie)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa berbahagia yang tiada henti, kita panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diturunkan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini saya selaku penulis ingin menyampaikan terimakasih sebanyak-banyaknya serta ingin mempersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang sudah sangat membantu kelancaran penelitian ini.

1. Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak Sutaji dan Ibu Yuyun Nu'ilana tercinta yang selalu mendidik, menyayangi, dan mensupport dalam segala hal, serta selalu mendoakan setiap saat yang tiada putus hingga saat ini.
2. Teruntuk adik kandung saya tercinta Andika Chandra Kurniawan dan seluruh keluarga yang memberikan dukungan dan menjadi motivasi untuk saya sehingga tidak pernah mengenal kata menyerah.
3. Teruntuk sahabat yang paling setia Rany Dwi Untari dan Firda Nur Isna Febrianti, terimakasih sudah meluangkan waktu untuk menemani saya pada saat penelitian di Madiun dan menjadi tempat curhatan hati saya.
4. Teruntuk sahabat-sahabat yang saya banggakan juga Ananda Faridhatul, Lutfiyanti, Rizky Ayu, Ria, dan Tasya yang selalu memberikan saya support dan semangat yang tidak pernah ada batasnya.

ABSTRAK

PUSPITA, CHOLIVA AYU, 2022. Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prioritas Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu/KCP Madiun, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Pembimbing: (1) Dijan Novia Saka, SE. M.M. dan (2) Adin Fadilah, M.E.Sy.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Nasabah Prioritas, Bank Syariah.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting dan paling utama terhadap keberhasilan suatu lembaga perbankan dalam memberikan layanan jasa saat ini, karena dengan kualitas pelayanan yang terbaik maka terciptanya loyalitas nasabah yang terbaik juga. Loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dan digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan strategi perbankan dalam mempertahankan nasabah. Dengan adanya loyalitas nasabah maka hal itu akan berpengaruh pada keuntungan perusahaan karena sifatnya yang terbilang jangka panjang. Sebagai perusahaan jasa, perbankan dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan nasabah khususnya nasabah prioritas yang mana mereka merupakan nasabah yang memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan, namun pada kenyataannya loyalitas tidak sepenuhnya mudah dibentuk dengan begitu saja. Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menjadi landasan awal dalam mendorong perlunya nasabah prioritas, dengan begitu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin banyak pula nasabah yang ingin bertransaksi di perusahaan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan *Manager, Customer Service*, dan nasabah prioritas Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Sedangkan data sekunder penelitian ini diperoleh dari *website* resmi dan referensi lainnya. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *deskriptif* dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan mengenai data yang berhubungan dengan pembahasan, teknik ini menggambarkan strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah prioritas.

Hasil penelitian ini memaparkan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan yang diterapkan Bank Muamalat KCP Madiun pada nasabah prioritas yaitu dengan tetap memperhatikan indikator-indikator yang ada seperti kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsivitas*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). 2) Loyalitas nasabah prioritas didasarkan pada *repeat purchase, purchase across product lines, referrals*, dan *retention*. 3) Strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan nasabah prioritas di Bank Muamalat KCP Madiun yaitu dengan cara *door to door, cross selling, review* layanan nasabah prioritas, adanya *gift*, dan diskon debit muamalat prioritas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa ada hambatan suatu apapun. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam skripsi ini penulis membahas akan membahas mengenai strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya sebagai penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslihin, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI. MEI selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Serta Wali Dosen penulis selama studi ini, saya ucapkan terimakasih banyak atas bimbingannya mulai dari semester 1 hingga semester akhir seperti saat ini.
4. Ibu Dijan Novia Saka, S.E, MM selaku Pembimbing I atas bimbingan dan motivasi serta masukan yang sangat berarti bagi penulis.

5. Bapak Adin Fadilah, M.E.Sy. selaku Pembimbing II atas bimbingan dan motivasi serta masukan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Segenap Pimpinan dan Karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan bimbingannya selama penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
8. Kedua orang tua yaitu Bapak Sutaji dan Ibu Yuyun Nu'ilana terimakasih atas motivasi, doa dan segala support dalam bentuk apapun kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas, untuk itu penulis berharap adanya saran dan kritik bagi semua pihak yang membaca untuk membangun perbaikan skripsi selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca. Aamin.

Kediri, 11 Desember 2022
Penulis



Choliva Ayu Puspita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Telaah Pustaka	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi 21
2. Tipe-Tipe Strategi 22

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas 23
2. Pengertian Pelayanan 24
3. Indikator Kualitas Pelayanan 25
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik 27
5. Konsep Kualitas Pelayanan 29
6. Kualitas Pelayanan Dalam Islam 31

C. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian Loyalitas Nasabah 35
2. Indikator Loyalitas Nasabah 36
3. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah 37
4. Menciptakan dan Mempertahankan Loyalitas Nasabah 38

D. Nasabah Prioritas

1. Pengertian Nasabah Prioritas 39
2. Kriteria Nasabah Prioritas 40
3. Syarat Nasabah Prioritas 40
4. Landasan Hukum Nasabah Prioritas 41

E. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah 42

2. Tujuan Bank Syariah	43
3. Fungsi Bank Syariah	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Kehadiran Peneliti	46
C. Lokasi Penelitian	46
D. Sumber Data	46
E. Metode Pengumpulan Data	47
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	50
G. Teknik Analisis Data	51
H. Tahapan Penelitian	52

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	54
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	57
3. Profil Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	57
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ...	58
5. Job Deskripsi Jabatan	59
6. Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	62
B. Paparan Data	
1. Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ...	71
2. Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ...	82

3. Strategi Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	87
C. Temuan Penelitian	90
BAB V PEMBAHASAN	
A. Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	94
B. Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	98
C. Strategi Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	100
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	104
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Daftar Lembaga Perbankan Syariah..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Data Perbandingan Nasabah Prioritas Lembaga Perbankan Syariah Kota Madiun **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 Data Jumlah Nasabah Prioritas Lembaga Perbankan Syariah Kota Madiun 8
- Tabel 1. 4 Data Indikator Service Excellent..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Data Indikator Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Data Transaksi Nasabah Prioritas Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Data Nasabah Penggunaan Beberapa Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun **Error!**

Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP
Madiun
- Lampiran 4 Foto Dokumentasi
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

