

**PERAN STRATEGI KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
& RELEVANSINYA DENGAN PELAYANAN ISLAM**
(Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memproleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

Dea Putri Adelia

931405818

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

2022

NOTA DINAS

Kediri, 18 Januari 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan bapak dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Dea Putri Adelia

NIM : 931405818

Judul : Peran Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah & Relevansinya Dengan Pelayanan Islam (Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang

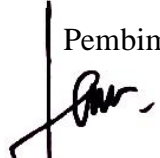
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampitkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

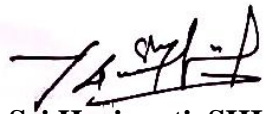
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I


Dr. Ali Samsuri, MEI
NIP.197610312009011003

Pembimbing II


Sri Hariyanti, SHI, MM
NIP. 198510032019032006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 Januari 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan bapak dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Dea Putri Adelia

NIM : 931405818

Judul : Peran Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah & Relevansinya Dengan Pelayanan Islam (Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya..

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I


Dr. Ali Samsuri, MEI

NIP.197610312009011003

Pembimbing II


Sri Hariyanti, SHI, MM

NIP. 198510032019032006

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN STRATEGI KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
& RELEVANSINYA DENGAN PELAYANAN ISLAM**

(Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang)


DEA PUTRI ADELIA

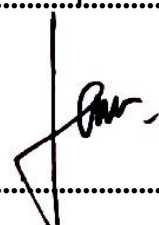
931405818

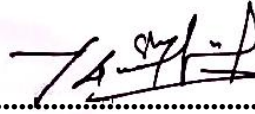
Telah diujikan di depan Sidang *Munaqasah* Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada
tanggal 11 Januari 2023

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Amrul Mutaqin, MEI
NIP. 19760507 200801 1 013
2. Penguji I
Dr. Ali Samsuri, MEI
NIP.197610312009011003
3. Penguji II
Sri Hariyanti, SHI, MM
NIP. 198510032019032006

()
.....)

()
.....)

()
.....)

Kediri, 18 Januari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PERAN STRATEGI KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
& RELEVANSINYA DENGAN PELAYANAN ISLAM**

(Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang)

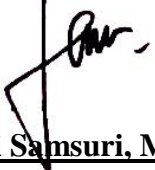
Ditulis Oleh:

DEA PUTRI ADELIA

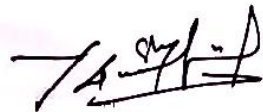
931405818

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Dr. Ali Samsuri, MEI
NIP.197610312009011003

Pembimbing II


Sri Hariyanti, SHI, MM
NIP. 198510032019032006

MOTTO

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ

“Senyummu di hadapan saudaramu adalah (bernilai) sedekah bagimu,” (HR Tirmidzi).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Mohammad Qoiyum, dan Ibu Sri Rinawati. Terimakasih atas segala perjuangan, doa dan motivasi karna telah mendidik saya sampai sekarang, serta sudah mendukung saya sampai bisa menyelesaikan gelar sanjana ini.
2. Terimakasih untuk sahabat saya Hanifah, Silvia Devi Sugiarto, Fransisca Amalia, dan Erinda Alifia telah mendukung dan memberikan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih untuk kakak Devi Putri Setyo Rahayu dan adik saya Tasya Amanda Putri dan seluruh keluargaku atas segala doa dan dukungan yang diberikan
4. Untuk Calon Pendamping saya Devan Primadita, terimakasih telah menjadi partner terbaik dalam segala hal.
5. Yth Bapak Ibu dosen IAIN Kediri atas ilmu dan pengetahuan yang diberikan .
6. Dosen pembimbing Bapak Dr. Ali Samsuri, MEI dan Ibu Sri Hariyanti, SHI, M.M. yang dengan sabar dan telaten membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.

ABSTRAK

Dea Putri Adelia, Dosen Pembimbing Dr. Ali Samsuri, MEI. dan Sri Hariyanti, SHI, M.M. *Peran Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah & Relevansinya Dengan Pelayanan Islam (Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang)*. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2022.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Pelayanan Islam.

Penting bagi sebuah perusahaan untuk memperhatikan kualitas pelayanan dalam mendapatkan citra yang baik dari pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai salah satu cara untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Pada praktik di industri perbankan, maka menjaga hubungan dengan nasabah sangat penting. BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang juga menerapkan strategi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap strategi kualitas pelayanan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu untuk menganalisis relevansinya dalam pelayanan Islam.

Penelitian ini merupakan jenis kualitatif dengan analisis secara deskriptif. Melalui fokus pada sebuah objek dan terjun langsung, maka penelitian ini dapat disebut juga sebagai penelitian lapangan (*field research*). Beberapa data dikumpulkan secara primer dan sekunder, melalui pengumpulan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian analisis data melalui tiga cara yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya untuk menguji keabsahan data melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 1) Strategi kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang melalui penerapan prinsip 5S. Selain itu BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang juga memiliki beberapa fasilitas unggulan antara lain *pick up service*, aplikasi *Mobile Banking Integreted Banking Application* (IBA), dan pembiayaan mikro. 2) Peran strategi kualitas pelayanan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah melalui layanan *pick up service* yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, *Mobile Banking Integreted Banking Application* (IBA) layanan digital terintegrasi dalam melakukan *pick up service*, dan pembiayaan mikro yang membantu perekonomian nasabah. 3) Relevansi strategi kualitas pelayanan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang dengan pelayanan Islam meliputi penerapan beberapa prinsip pelayanan antara lain prinsip tolong menolong (*ta'awun*) seperti fasilitas pembiayaan mikro, prinsip kemudahan (*at-taysir*) seperti layanan *pick up service* dan *Mobile Banking Integreted Banking Application* (IBA), prinsip persamaan (*musawwah*), prinsip mencintai (*muhabbah*), prinsip lemah lembut (*al-layyin*), dan prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*).

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah dengan menghaturkan puji dan syukur kepada Allah yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul Peran Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah & Relevansinya Dengan Pelayanan Islam (Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang) Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Dalam penulisan skripsi ini segala hambatan yang ada bisa diatasi berkat bimbingan, pengarahan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang membantu, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I. M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah.
4. Bapak Dr. Ali Samsuri, MEI dan Ibu Sri Hariyanti, SHI, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi serta saran untuk penulis agar selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka berfikir dalam penulisan skripsi.
6. Pihak lembaga BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang yang

sudah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.

7. Kedua orang tua saya tercinta dan keluarga besar yang sudah mendukung beserta doa yang selalu diberikan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman Perbankan Syari'ah IAIN Kediri 2018 terima kasih atas dukungan juga semangat yang diberikan dalam penulisan skripsi ini.

Dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga segala bentuk bantuan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis bisa menjadikan amal baik yang nantinya dibalas oleh Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 14 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Penelitian Terdahulu	13
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Strategi Kualitas Pelayanan.....	17
B. Kepuasan Pelanggan	33
C. Loyalitas Pelanggan	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Kehadiran Peneliti	40
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Data dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum Objek	46
B. Paparan Data	49
C. Temuan Penelitian.....	65
BAB V PEMBAHASAN	67
A. Strategi Kualitas Pelayanan di BPRS Mojokerto Cabang Ngoro	67
B. Peran Strategi Kualitas Pelayanan di BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.....	76
C. Relevansi Strategi Kualitas Pelayanan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang Dengan Pelayanan Islam	83
BAB VI PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	2
Tabel 1.2	Indikator Loyalitas Pelanggan	3
Tabel 1.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	4
Tabel 1.4	Perbandingan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan PT. BPRS Kota Mojokerto Cabang Ngoro Jombang.....	6
Tabel 1.5	Dana Yang Terkumpul di BPRS Mojokerto Cabang Ngoro...	8
Tabel 1.6	Tabel Jumlah Nasabah Tabungan Amanah iB	9
Tabel 4.1	Produk Pembiayaan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro	49
Tabel 4.2	Jumlah Pengguna Mobile Banking Integreted Banking Aplication (IBA)	52
Tabel 4.3	Jumlah Nasabah Pembiayaan Mikro Tahun 2019-2022	53
Tabel 4.4	Ketentuan Pemakaian Seragam Kerja BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang	54
Tabel 4.5	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.6	Survei Kepuasan Nasabah BPRS Mojokerto Cabang Ngoro...	57
Tabel 4.7	Data Transaksi Berulang Nasabah BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang	59
Tabel 4.8	Data Nasabah Yang Melakukan Transaksi Beberapa Produk..	60
Tabel 5.1	Jumlah Pengguna Mobile Banking Integreted Banking Aplication (IBA) Tahun 2019-2021	74
Tabel 5.2	Jumlah Nasabah Pembiayaan Mikro Tahun 2019-2021	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Pengurus BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang	48
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Matriks Pedoman Wawancara.....	103
Lampiran 2 : Foto Dokumentasi	105
Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian	111
Lampiran 4 : Surat balasan penelitian.....	112
Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup.....	113