

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara yang tingkat pertumbuhan ekonominya sangat tinggi. Pemerintah mendukung masyarakat untuk berwirausaha agar tingkat ekonominya semakin berkembang. Pemerintah Indonesia juga memiliki peran penting dalam sejarah perekonomian. Peran tersebut dituangkan pemerintah yaitu dalam bentuk pelaksanaan kebijakan fiskal untuk mencapai tujuan utama pembangunan berupa pertumbuhan ekonomi yang tinggi, mengurangi pengangguran dan mengendalikan inflasi.¹

Lembaga keuangan syariah berperan dalam pertumbuhan ekonomi dengan tujuan pengembangan serta mempromosikan prinsip-prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah memiliki orientasi pada pencapaian kesejahteraan, pelayanan kepada kepentingan umum dengan merealisasikan sasaran ekonomi islam.² Oleh sebab itu pengawasannya berbeda dengan bank konvensional yang mana pengawasan keuangan syariah meliputi dua hal, yaitu pengawasan dari segi aspek keuangan, kepatuhan pada perbankan secara umum, dan prinsip kehati-hatian.³

Pemerintah Indonesia pertama kali melakukan kegiatan LKS diatur dalam pasal 6 PP UU No. 72 Tahun 1992 yaitu tentang Lembaga Keuangan atau Perbankan. Dalam pasal ini pemerintah tidak menggunakan nama Bank

¹ Bustari Muchtar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Kencana, 2016). 6

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Kencana Prenadamedia Group* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2009).67

³ Novi Puspitasari, 'Sejarah Perkembangan Asuransi Islam Serta Perbedaannya dengan Asuransi Konvensional', *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 10.1 (2011), 36.

Syariah maupun lembaga keuangan syariah. Tetapi menyebutkan bahwa pemerintah memberikan dukungan pembiayaan kepada nasabah dalam melakukan transaksi dengan cara bagi hasil yang sesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Lembaga Keuangan Syariah juga harus mengikuti aturan-aturan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia sebagaimana pada umumnya lembaga keuangan lainnya.⁴

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan lembaga keuangan yang dibawah oleh dewan kebijakan moneter. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang melakukan kegiatan usaha berdasrkan prinsip Syariah selanjutnya diatur menurut surat keputusan Direktur Bank Indonesia No.32/36/KEP/DIR/1999 Tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip Syari'ah.⁵

BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah. Pelayanan yang dilakukan oleh BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto di landasi oleh beberapa sifat Rosulluah SAW yang meliputi: *Shiddiq, Amanah, Tabligh, Fathonah*. Pelayanan ini dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat atas penyediaan jasa dan produk yang ditawarkan.⁶ Ukuran pelayanan BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto pada nasabah untuk meningkatkan jumlah nasabah pada dasarnya dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang terdapat lima dimensi yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*.

⁴ Sulistyowati Sulistyowati, 'Peluang dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank dalam Perspektif Islam', *Jurnal Perbankan Syariah*, 5.2 (2021), 38 <<https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i2.3511>>.

⁵ Ismail, *Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2010) 54-55.

⁶ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran* (Malang: UB Press, 2011) 55.

Tabel 1. 1
Data Jumlah Nasabah dan Pelayanan BPRS Lantabur Kanca Mojokerto
Tahun 2017 - 2022

No.	Tahun	Pelayanan	Jumlah Nasabah
1.	2018	- <i>Customer Service</i> - <i>Teller</i> - <i>Security</i>	4678
2.	2019	- <i>Customer Service</i> - <i>Teller</i> - <i>Security</i> - <i>Account Officer</i> - <i>Funding Officer</i>	5541
3.	2020	- <i>Customer Service</i> - <i>Teller</i> - <i>Security</i> - <i>Account Officer</i> - <i>Funding Officer</i> - <i>Mobile Banking</i>	6690
4.	2021	- <i>Customer Service</i> - <i>Teller</i> - <i>Security</i> - <i>Account Officer</i> - <i>Funding Officer</i> - <i>Mobile Banking</i>	7890
5.	2022	- <i>Customer Service</i> - <i>Teller</i> - <i>Security</i> - <i>Account Officer</i> - <i>Funding Officer</i> - <i>Mobile Banking</i>	8940
Total Nasabah			33.739

Sumber: Observasi pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas pada tahun 2011 saat BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto menjalankan kegiatan transaksi serta menawarkan produknya dengan pelayanan *customer service, teller dan security* sampai pada pertengahan tahun 2018 dengan jumlah 4678 nasabah. Kemudian pada tahun 2019 untuk meningkatkan pelayanan BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto

memiliki pelayanan yang diberikan kepada nasabah yaitu memiliki *funding officer* dan *account officer*. Pelayanan ini diberikan agar nasabah dapat lebih cepat diberikan pelayanan dengan tidak datang secara langsung ke kantor untuk melakukan transaksi. Pada tahun 2019 setelah melengkapinya memiliki jumlah 5541 nasabah. Pada awal tahun 2020 BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto menciptakan pelayanan baru yaitu *mobile banking* agar nasabah dapat melakukan transaksi melalui ponsel dengan koneksi internet. Karena pada tahun 2020 seluruh masyarakat tidak diperkenankan untuk melakukan kegiatan diluar rumah dan berkerumun untuk mencegah penularan penyakit *Covid-19*. Berdasarkan rekapitulasi data nasabah yang diberikan oleh BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto memiliki 6690 nasabah pada akhir tahun 2020.⁷

Perbedaan jumlah nasabah setiap tahun berturut-turut menjadikan bukti bahwa peningkatan jumlah nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto. Dalam hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada salah satu nasabah BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto yang bernama M. Saiful Falah dan Nur Ubaidillah, mereka sudah melakukan transaksi berkali-kali dengan produk yang ditawarkan oleh BPR Syariah dengan alasan produk yang ditawarkan sesuai dengan kesepakatan serta pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga salah dari satu nasabah mengajak temannya untuk

⁷ Pimpinan BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto, wawancara oleh penulis di Mojokerto, 14 Juli 2022

gabung menggunakan produk yang ditawarkan oleh BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.⁸

Tabel 1. 2
Perbandingan BPRS Di Mojokerto

NO.	NAMA BPRS		
	BPRS Lantabur Kanca Mojokerto	BPRS Bank Syariah Kota Mojokerto	BPRS Baktimurah Indah
1.	Jl. Empunala No.102, Mergelo, Balongsari, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61314	Jl. Mojopahit No.388, Mergelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61323	Jl. KH. Nawawi No.50B, Mergelo, Balongsari, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61313
2.	<i>Online dan Offline</i>	<i>Online dan Offline</i>	<i>Online dan Offline</i>
3.	Nasabah baru tidak dikenakan biaya admin	Nasabah baru tidak dikenakan biaya admin	Nasabah baru tidak dikenakan biaya admin
4.	1. Produk Simpanan - Tabungan Mudharabah - Tabungan Pelajar - Tabungan Berencana - Tabungan Qurban dan Aqiqah - Tabungan Haji dan Umrah - Deposito mudharabah 2. Produk Pembiayaan - <i>Ar-rahn</i> (Gadai Emas) - <i>Qord</i> (Pinjaman) - <i>Istisna</i> (Salam) - <i>Syirkah</i> (Mudharabah dan Musyarakah) - Murabahah - Multi Jasa (Pendidikan,	1. Produk tabungan - Simpanan Berkah - Tabungan Haji dan Umroh - Tabungan Pelajar - Tabungan Qurban 2. Produk deposito - Deposito mudharabah (bulan 1-12) 3. Produk pembiayaan - Pembiayaan Al Amanah iB - Pembiayaan Al Syirkah iB - Pembiayaan Ijarah Al Faedah iB - Pembiayaan Pusyar iB 4. Pembiayaan Rahn iB	1. Produk Simpanan - Wadi'ah (Haji, Qurban, Qord, Infak) - Syirkah (Umum, Pelajar, Berjangka, Muqayadah, Saham). 2. Produk Pembiayaan - Syirkah - Al - Bai' - Al – Ujrah - Al – Hawalah - Al - Qord

⁸ M. Saiful Falah dan Nur Ubaidillah, Nasabah BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto, wawancara oleh penulis di Mojokerto, 14 Juli 2022

	Kesehatan dan Perjalanan) 3. Layanan dan Jasa - Pembayaran - PPOB (Produk Pembayaran Online Bank) - Transfer		
5.	- <i>Customer Service</i> - <i>Teller</i> - <i>Security</i> - <i>Account Officer</i> - <i>Funding office</i> - <i>Mobile Banking</i>	- <i>Customer Service</i> - <i>Teller</i> - <i>Security</i> - <i>Account Officer</i>	- <i>Customer Service</i> - <i>Teller</i> - <i>Security</i> - <i>Account Officer</i>
6.	23.520 Nasabah	1.030 Nasabah	18.295 Nasabah

Sumber: Observasi pada BPRS Lantabur Kanca Mojokerto, BPRS Mojoarto, BPRS Baktimurah

Perbandingan pada tiga lembaga keuangan syariah yang lebih tepatnya BPRS di Kota Mojokerto ini yaitu: BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto, BPRS Bank Syariah Kota Mojokerto dan BPRS Baktimurah Indah. Pada tabel diatas peneliti melakukan penelitian berdasarkan wawancara pada hard office masing – masing lembaga yang telah memberikan informasinya sebagai berikut:

Menurut Philip Kotler perbandingan dapat dilakukan dengan 4P, yaitu: *Place* (lokasi), *Promotion* (promosi), *Price* (harga) dan *Product* (produk).⁹ Lokasi yang ada pada 3 BPRS ini masing – masing memiliki tempat yang strategis dan berada di pusat keramaian. Promosi yang dilakukan memiliki kesamaan yaitu dilakukan secara *offline* (Pamflet) dan *online* (Sosial Media). Selain itu, Lembaga tersebut tidak ada pungutan biaya jika ada nasabah baru yang melakukan pendaftaran. Produk yang ditawarkan pada nasabah memiliki perbedaan pada masing – masing lembaga. BPR Syariah Lantabur Kanca

⁹ Felisa Windy Mamonto, 'Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) terhadap Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9.2 (2021), 21.

Mojokerto memiliki keunggulan dan memiliki lebih banyak produk serta memiliki lebih banyak pelayanan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pada akhir tabel peneliti memberikan perbedaan jumlah nasabah pada 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2020, 2021 dan 2022. BPR Syariah Lantabur memiliki lebih banyak nasabah yang total keseluruhannya mencapai 23.520.

Pada perbandingan penelitian diatas peneliti melakukan penelitian di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto karena tempat yang begitu ramai ditengah kota yang menjadi titik strategis dalam pemasaran serta memiliki rasa penasaran terhadap sistem pelayanan yang diberikan BPR Syariah Lantabur Mojokerto dalam melayani nasabah hingga lebih memiliki keunggulan pada jumlah nasabah dan produk yang ditawarkan dari lembaga keuangan syariah dikota mojokerto.

Alasan peneliti menggunakan perspektif manajemen pelayanan syariah karena pada prinsip syariah yang mengamalkan *Amar Ma'ruf Nahi Mungkar* yang berarti melakukan suatu perbuatan yang baik dan meninggalkan yang buruk. Prinsip ini di tuangkan oleh Bank Syariah pada pelayanan agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Imran ayat 104 yang berbunyi:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: “dan hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebijakan, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung”. (QS. Al-Imran ayat: 104).¹⁰

Peneliti melakukan riset kepada penilaian pengunjung melalui wawancara kepada beberapa nasabah yang telah mengunjungi BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengunjung cukup baik, serta ada yang menyatakan menurut mereka bahwa masih ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah, seperti halnya ketika di *frontliner* seharusnya teller menyapa atau memberikan *greeting* kepada nasabah yang hendak melakukan transaksi, tetapi terkadang tidak dilakukan dan jika seperti itu dilakukan secara menerus akan berkemungkinan menimbulkan dampak yang tidak baik untuk BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto untuk kedepannya. Karena jika nasabah kecewa atau mengalami ketidakpuasan dalam pelayanannya maka akan ada kemungkinan dia menceritakan keluhan kesahnya ke beberapa orang perihal pelayanan yang buruk. Hal ini dapat membuat nasabah akan beralih ke bank atau lembaga keuangan lainnya sehingga itu dapat menjadi penyebab turunnya citra BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto dan ini bisa membawa dampak penghambat kemajuan BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas peneliti tertarik untuk mengangkat judul **Peran Pelayanan dalam Peningkatan Jumlah Nasabah & Relevansinya dengan Manajemen Pelayanan Syariah** (Studi Kasus pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto).

¹⁰ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Transliterasi Per Kata dan Terjemahan Per Kata* (Jakarta: Cipta Bagus Segara, 2011) 68.

B. Fokus Penelitian

Pada uraian konteks penelitian di atas peneliti mengangkat fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Pelayanan di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto dalam Peningkatkan Jumlah Nasabah?
2. Bagaimana Relevansi Pelayanan dengan Manajemen Pelayanan Syariah di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Menjelaskan Peran Pelayanan di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto dalam Peningkatan Jumlah Nasabah.
2. Untuk Menjelaskan Relevansi Pelayanan dengan Manajemen Pelayanan Syariah di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto

D. Manfaat Penelitian

Pada Saat skripsi ini disusun oleh penulis agar bisa memberikan dampak yang positif kepada masyarakat dan penulis. Untuk itu berdasarkan manfaat yang penulis sampaikan meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap agar hasil penelitian ini memberikan manfaat dan makin bertambahnya ilmu pengetahuan tentang teori kualitas pelayanan yang ditinjau dari perspektif manajemen syariah yang telah peneliti sampaikan

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis memberikan dampak sebagaimana beberapa pihak terkait, yaitu:

a. Bagi Peneliti

Manfaat yang penulis atau peneliti terima berupa pengalaman serta wawasan dalam karya ilmiah ini seperti kualitas pelayanan yang diterapkan oleh lembaga terkait.

b. Bagi Lembaga

Informasi yang disampaikan dalam susunan karya ilmiah ini semoga memberikan manfaat bagi lembaga untuk semakin memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah maupun pengunjung.

c. Bagi Pembaca

Sumber informasi serta wawasan yang didapatkan dalam karya ilmiah ini merupakan hasil yang sebaik-baiknya agar memberikan manfaat kepada pembaca.

E. Penelitian Terdahulu

1. Kurnia Nur Fitriana, dengan judul “*Service Excellent* terhadap Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri)”.¹¹

Hasil penelitian yang dilakukan yaitu KSSU Harum Dhaha Kota Kediri memiliki ciri khas dalam melayani nasabah yaitu: menggunakan

¹¹ Kurnia Nur Fitriana, *Service Excellent* terhadap Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri) (*Skrripsi*: IAIN Kediri, 2021).

konteks prosedur, menggunakan konteks syariah, tidak adanya denda untuk anggota yang terlambat dalam pembayaran, terdapat layanan antar jemput dalam setiap transaksi, menerapkan prinsip kualitas layanan, dan menerapkan prinsip Manajemen Syariah. Sehingga mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah maupun Lembaga keuangan non Syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Persamaan mendasar dalam penelitian ini yaitu memiliki kesamaan dalam meneliti pelayanan dalam peningkatan jumlah anggota maupun nasabah yang di tinjau dari perspektif manajemen syariah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu pelayanan khusus atau *Service Excellent* pada produk pembiayaan.

2. Moch. Fery Ardianto, dengan judul “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar)”.¹²

Hasil penelitian ini penulis mendapatkan bahwa Variabel kepuasan (X) memiliki skor terendah sebesar 30 dan skor tertinggi sebesar 48, Variabel loyalitas nasabah (Y) memiliki skor terendah 30 dan skor tertinggi sebesar 46, Melalui uji korelasi pearson product moment variabel kepuasan (X) dan variabel loyalitas nasabah (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 dan memiliki nilai pearson correlation sebesar 0,812. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Persamaan yang penulis dapatkan yaitu memiliki pembahasan yang sama terhadap kualitas pelayanan yang ditujukan kepada nasabah, lebih tepatnya tentang kepuasan terhadap

¹² Moch. Fery Ardianto, Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar) (*Skripsi*: IAIN Kediri, 2021).

loyalitas nasabah. Perbedaan dalam penelitian ini metode pendekatan yang dilakukan yaitu kuantitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

3. Muhaimin dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upata Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pada Nasabah (Studi pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)”.¹³

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam pelayanan masih diperlukan adanya pengawasan secara rutin dan teratur, kerana akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Serta prinsip yang digunakan yaitu prinsip 6S, yaitu: Salaam, Simple, Soon, Solution, See, dan Smile. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini memiliki persamaan teori, yaitu teori *Philip Kotler* tentang kualitas layanan yang mana mengangkat upaya yang dilakukan oleh lembaga dalam peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Perbedaan yang didapatkan yaitu, penelitian ini berfokus pada prosedur yang dilakukan oleh lembaga meningkatkan jumlah nasabah. Sedangkan penulis berfokus pada peran kualitas layanan yang dilakukan lembaga dalam peningkatan jumlah nasabah yang di tinjau dari perspektif Manajemen Syariah.

4. Rochmatin Nikmah dengan judul “Pengaruh Service Quality dan Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Baktimurah Indah Cabang Sepanjang Sidoarjo)”.¹⁴

¹³ Muhaimin, Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upata Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pada Nasabah (Studi pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu) (*Skripsi*: UIN Raden Intan Lampung, 2018).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan pada loyalitas nasabah, tetapi pada *corporate image* memiliki pengaruh pada loyalitas nasabah yang mempengaruhi aspek karakteristik, reputasi dan kesan pada nasabah BPRS Baktimurah Indah Cabang Sepanjang Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori dari *philip kotler* dan memiliki perbedaan dalam penyampaian indikator serta metode yang digunakan untuk pengumpulan data.

5. Fitria Devita Sari dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung”.¹⁵

Hasil penelitian yang dilakukan strategi pemasaran yang digunakan dalam meningkatkan loyalitas nasabah antara lain: *direct selling*, *eksperimental marketing* dan iklan di sosial media yang bersifat online. Kemudian dalam kualitas pelayanan yaitu: menggunakan pelayanan sebaik mungkin untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen, agar konsumen yang lama maupun baru dapat kembali lagi dalam lingkup pemasaran. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Persamaan yang penulis temukan dalam penelitian terdahulu ini menjelaskan pelayanan yang dilakukan lembaga dalam meningkatkan loyalitas anggota, kemudian yang

¹⁴ Rochmatin Nikmah, Pengaruh *Service Quality* dan *Corporate Image* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Baktimurah Indah Cabang Sepanjang Sidoarjo) (*Skripsi*: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2020).

¹⁵ Fitria Devita Sari, Analisis Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Tulungagung (*Skripsi*: UIN SATU Tulungagung, 2021).

menjadi pembeda dalam penelitian ini, yaitu menjelaskan strategi pemasaran. Sedangkan peneliti menjelaskan peran kualitas layanan.