

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
PRODUK TABUNGAN
(STUDI PADA KSPPS BMT PETA KEDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)



Oleh :

Riza Nofitasari

9.314.026.18

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2023**

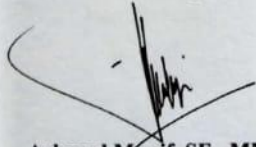
HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN
STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK
TABUNGAN
(STUDI PADA KSPPS BMT PETA KEDIRI)

RIZA NOFITASARI
9.314.026.18

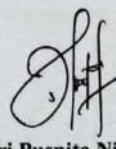
Disetujui

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP.19840815 201801 2 001

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Kediri, 15 Januari 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Nggronggo Kediri

Asslamua'laikum Wr. Wb

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

Nama: RIZA NOFITASARI

NIM: 931402618

Judul: STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
PRODUK TABUNGAN (STUDI PADA KSPPS BMT
PETA KEDIRI)

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

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih

Wassalamua'laikum Wr. Wb

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP.19840815 201801 2 001

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Januari 2023

Lampiran : 4 (empat) 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 Kediri

Assalamua'laikum Wr. Wb

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

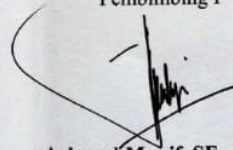
Nama: RIZA NOFITASARI
NIM: 931402618
Judul: STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
PRODUK TABUNGAN (STUDI PADA KSPPS BMT
PETA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 03 April 2023 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Rektor kami ucapkan terimakasih

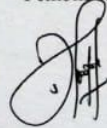
Wassalamua'laikum Wr. Wb

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP. 19840815 201801 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN
STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN
(STUDI PADA KSPPS BMT PETA KEDIRI)

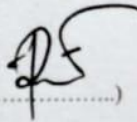
RIZA NOFITASARI
9.314.026.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 03 April 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Arif Zunaidi, SHL., M. EI
NIDN. 2007048202


(.....)

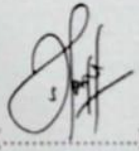
2. Penguji I

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001


(.....)

3. Penguji II

Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP. 19840815 201801 2 001


(.....)

Kediri, 10 April 2023

Dekan **TERMIN AGAM** Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Annas Mublihin, MHI
NIP. 197501011998031002

MOTTO

أَلَمْ يَعْلَم بِأَنَّ اللَّهَ يَرَى

“Tidakkah dia menyadari bahwa sesungguhnya Allah melihat (segala perbuatannya)?”
(QS. Al-‘Alaq: 14)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk dan kemudahan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, Bapak paing dan Ibu sugiani atas doa dan dukungannya kepada penulis.
2. Terimakasih untuk kakak-kakak saya yang selalu memberikan dukungan dan juga semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk sahabat tercinta yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk teman-teman seperjuangan yang telah menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

RIZA NOFITASARI, Dosen Pembimbing Achmad Munif, SE., MM dan Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI,. Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan (Studi Pada KSPPS BMT PETA Kediri).

Kata kunci: Pelayanan Prima, Loyalitas Nasabah, Produk Tabungan.

Koperasi syariah diharapkan menjadi lembaga keuangan syariah sebagai pelopor sekaligus pendukung kegiatan ekonomi masyarakat, dengan usaha dalam skala kecil dan menengah ke bawah dengan prinsip syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan prima pada KSPPS BMT PETA Kediri. Untuk mendeskripsikan bagaimana loyalitas nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri. Dan untuk mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan prima, loyalitas nasabah tabungan dan strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh KSPPS BMT PETA Kediri dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungannya.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*: Strategi pelayanan prima yang digunakan oleh KSPPS BMT PETA Kediri yaitu dengan perkenalan dengan nasabah lalu memberikan produk yang sesuai, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan berpenampilan sopan, sarana dan juga prasarana dibutuhkan. menyelesaikan keluhan nasabah hingga tuntas dan memberikan jaminan. Lalu, yang terakhir melakukan evaluasi. *Kedua*: Nasabah loyal karena mereka merasakan pelayanan yang baik yaitu karyawan yang ramah, membantu menyelesaikan masalahnya hingga tuntas. Selain itu, adanya pelayanan jemput bola dan jaminan yang diberikan. Dengan pelayanan tersebut, nasabah merekomendasikan kepada orang terdekatnya dan adapun nasabah yang hanya mempunyai tabungan di KSPPS BMT PETA Kediri. *Ketiga*: Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungan ini yaitu dengan cara pengenalan dengan nasabah dan memberikan produk yang cocok. Menjaga penampilan. Tersedianya sarana dan prasarana yang layak. Menggunakan bahasa yang dapat dimengerti nasabah. Menyelesaikan keluhan nasabah hingga tuntas. Pemberian jaminan. Melakukan evaluasi. Dari strategi tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah karena adanya kepuasan nasabah dalam pelayanan KSPPS BMT PETA Kediri yang dapat membuat kepercayaan nasabah itu tumbuh pada lembaga tersebut.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi berfungsi untuk memudahkan penulis dalam memindahkan bahasa asing ke dalam bahasa Indonesia. Pedoman transliterasi harus konsisten dari awal penulisan sebuah karya ilmiah sampai akhir.

1. Penulisan Huruf

No	Arab	Indonesia
1	ء	“
2	ب	B
3	ت	T
4	ث	Th
5	ج	J
6	ح	Ḥ
7	خ	Kh
8	د	D
9	ذ	Dh
10	ر	R
11	ز	Z
12	س	S
13	ش	Sy
14	ص	Ṣ
15	ض	Ḍ
16	ط	Ṭ

17	ظ	Z
18	ع	”
19	غ	Gh
20	ف	F
21	ق	Q
22	ك	K
23	ل	L
24	م	M
25	ن	N
26	و	W
27	هـ	H
28	ي	Y

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (shaddah), yang bersumber dari ya“ nisbah (ya“ yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan diatasnya. Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya“nisbah ditulis dobel hurufnya.

حنفِيَّة: ditulis *Hanafīyah*

مَدّ :ditulis *madda*

3. Ta’Marbutah

a. Bila dimatikan ditulis “ah”,

4. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (shaddah), yang bersumber dari ya“ nisbah (ya“ yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan di atasnya. Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya“nisbah ditulis dobel hurufnya.

حَنْفِيَّة: ditulis *Hanafīyah*

مَدَّ :ditulis *madda*

5. Ta’Marbutah

- a. Bila dimatikan ditulis “ah”,
- b. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudaf), maka ditulis“at”.

سُنَّةَ اللَّهِ: ditulis *sunnat Allah*

سُنَّة: ditulis *sunnah*

- c. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudaf), maka ditulis“at”.

سُنَّةَ اللَّهِ: ditulis *sunnat Allah*

6. Vokal Pendek

Fathah ditulis, kasrah ditulis, dan dammah ditulis, masing-masing dengan huruf tunggal.

7. Vokal Panjang (madd)

A panjang ditulis ā, i panjang ditulis ī, dan u panjang ditulis ū, masing-masing dengan coretan di atas huruf a, i, dan u.

8. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel (*dibthong*) arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” masing-masing untuk (أَي) dan (أَو).

9. Kata Sandang Alif+Lam

Jika terdapat huruf alif+lam yang diikuti huruf qamariyah maupun huruf syamsiyah, huruf *al* ditulis al-.

الحمد: ditulis *al-hamdu*

السنة: ditulis *al-Sunnatu*

10. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

11. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

شيخ الإسلام: ditulis *Syaikh al-Islām*

12. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam kamus besar bahasa Indonesia, seperti kata *ijma'*, *nash*, *Al-Qur'an*, *Hadist*, dan lain-lain, tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua khususnya untuk penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini yang memiliki judul “Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan (Studi Pada KSPPS BMT PETA Kediri)” dan penulis mempunyai harapan semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis, baik dunia ataupun di akhirat nanti.

Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Nabi agung Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada kita semua jalan yang diridhoi oleh Allah SWT dengan ajaran yang dibawanya yakni agama Islam.

Sebuah kebanggaan dan kebahagiaan tak ternilai bagi penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Namun penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bimbingan, dukungan, dorongan, bantuan serta doa dari berbagai pihak karena dalam prosesnya tidak sedikit hambatan yang dirasakan oleh penulis. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu, entah itu tenaga, fikiran ataupun doa. Terimakasih kepada yang terhormat:

1. Kepada Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Kepada Bapak Dr. H. Imam Anas Mushlihin, M. HI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Kediri.
3. Kepada Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Kepada Ibu Dr. Andriani, S.E, MM selaku Wali Dosen Peneliti yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.
5. Kepada Bapak Achmad Munif, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini dari awal hingga akhir.

6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
7. Kepada Manager cabang dan seluruh karyawan KSPPS BMT PETA Kediri yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam penulisan skripsi.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tidak dapat memberikan balasan kecuali doa “*jazakumullahsanaljasa*” semoga kebaikannya akan dibalas dengan kebaikan yang sepadan. Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian sebelumnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. *Amiin...*

Kediri, 15 Januari 2023

Peneliti

Riza Nofitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Pelayanan Prima.....	15
1. Konsep Dasar Tentang BMT	15
2. Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	16
a. Pengertian pelayanan prima.....	16

b. Tujuan pelayanan prima.....	17
c. Strategi pelayanan prima.....	18
d. Ciri pelayanan prima.....	18
e. Pelayanan prima dalam perspektif Islam	20
B. Loyalitas Nasabah	21
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	21
2. Faktor yang Mempengaruhi loyalitas Nasabah.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B. Kehadiran Peneliti.....	26
C. Lokasi Penelitian.....	26
D. Data dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Pengecekan Keabsahan Data	29
G. Teknik Analisis Data.....	29
H. Tahap-tahap Penelitian.....	30
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	32
A. PAPARAN DATA.....	32
1. Gambaran Umum KSPPS BMT PETA Cabang Kediri	32
a. Profil KSPPS BMT PETA cabang Kediri.....	32
b. Logo KSPPS BMT PETA cabang Kediri	34
c. Badan hukum KSPPS BMT PETA cabang Kediri	34
d. Visi dan misionaris BMT PETA	35

e. Tujuan	35
f. Motto.....	36
g. Struktur keanggotaan KSPPS BMT PETA cabang Kediri	36
h. Gambaran fungsi dan tanggung jawab KSPPS BMT PETA cabang Kediri	37
i. Produk-produk pada KSPPS BMT PETA cabang Kediri.....	43
j. Prosedur pembiayaan KSPPS BMT PETA cabang Kediri	48
2. Deskripsi Strategi Pelayanan Prima pada KSPPS BMT PETA Kediri	51
3. Deskripsi Loyalitas Nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri	60
4. Deskripsi Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri.....	67
B. TEMUAN PENELITIAN	68
1. Strategi Pelayanan Prima pada KSPPS BMT PETA Kediri.....	68
2. Loyalitas Nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri	69
3. Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri	70
BAB V PEMBAHASAN.....	72
A. Strategi Pelayanan Prima pada KSPPS BMT PETA Kediri.....	72
B. Loyalitas Nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri	75
C. Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri	78

BAB VI PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Tabungan KSPPS BMT PETA Cabang Kediri dan BMT UGT Nusantara Cabang Pare, Jawa Timur Tahun 2018-2022	4
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah Loyal Produk Tabungan KSPPS BMT PETA Cabang Kediri dan dan BMT UGT Nusantara Cabang Pare, Jawa Timur Tahun 2020-2022.....	4
Tabel 4.2 Badan Hukum KSPPS BMT PETA Cabang Kediri	34
Tabel 4.4 Jumlah Nasabah KSPPS BMT PETA Kediri Tahun 2020-2022....	60
Tabel 4.5 Jumlah Nasabah yang Baru Bergabung di KSPPS BMT PETA Kediri Tahun 2020-2022.....	60
Tabel 4.6 Jumlah Nasabah KSPPS BMT PETA Kediri Lebih dari 1 Tahun pada Tahun 2020-2022.....	61
Tabel 4.7 Prosentase Pertumbuhan Nasabah Loyal Tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri Tahun 2020-2022.....	61
Tabel 4.8 Perkembangan Jumlah Nasabah Loyal Produk Tabungan KSPPS BMT PETA Cabang Kediri Tahun 2020-2022	62
Tabel 5.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Loyal Produk Tabungan KSPPS BMT PETA Cabang Kediri Tahun 2020-2022	78
Tabel 5.2 Prosentase Pertumbuhan Nasabah Loyal pada KSPPS BMT PETA Kediri Tahun 2020-2022.....	79
Tabel 5.3 Perkembangan Jumlah Nasabah Loyal Produk Tabungan KSPPS BMT PETA Cabang Kediri Tahun 2020-2022	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo KSPPS BMT PETA Cabang Kediri	34
Bagan 4.3 Struktur Keanggotaan KSPPS BMT PETA Cabang Kediri	36
Bagan 4.9 Jumlah Nasabah Tabungan, Pembiayaan, dan Nasabah Lebih dari 1 Tahun pada KSPPS BMT PETA Kediri Tahun 2020-2022	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Pedoman Wawancara
- Lampiran II : Surat Izin Observasi dan Penelitian dari IAIN Kediri
- Lampiran III : Surat Keterangan Penelitian dari KSPPS BMT PETA
Kediri
- Lampiran IV : Dokumen-dokumen KSPPS BMT PETA Kediri
- Lampiran V : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup