

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bisnis pada saat ini mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang begitu pesat, diantaranya bisnis yang bergerak dalam bidang manufaktur ataupun dalam jasa. Berkembangnya ekonomi yang menyeluruh dan bersamaan dengan berkembang teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik dipasar domestik maupun internasional. Oleh karena itu persaingan dalam ekonomi, suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, supaya bisa memuaskan pelanggannya.¹ Tuntutan untuk menerapkan nilai-nilai etika, yang mana terjadi di setiap sudut kehidupan dunia dan pada setiap zaman. Karena jika tidak, maka tidak ada kaidah yang dapat menjadi tolok ukur nilai kebajikan dan kejelekan, kebenaran dan kebatilan, kesempurnaan dan kekurangan, dan lain sebagainya.²

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman, transaksi masyarakat dalam kegiatan ekonomi tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Para pedagang dan pengusaha tidak mungkin mengurusinya sendiri, mereka sangat membutuhkan dan bergantung kepada lembaga keuangan. Maka dari itu kebanyakan masyarakat dalam memilih lembaga keuangan lebih selektif yang menurut mereka

¹ Febri Aly Ishaq, Analisis strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada BMT UGT sidogiri kantor cabang Iodoyo kabupaten blitar (*Skripsi*, IAIN Tulungagung: 2017), 1

² Faisal Badroen, *Etika bisnis dalam islam*, (Jakarta, Prenada Media Group: 2015), 2-3

bisa memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Dan pilihan mereka terhadap lembaga keuangan tentunya adalah yang terbaik, baik itu lembaga keuangan bank, non-bank, maupun lembaga keuangan lainnya yang berbasis syariah. Bentuk lembaga atau lembaga keuangan syariah sudah ada pada zaman Nabi Muhammad diangkat menjadi Rasul.³ Dan dalam persaingan dunia bisnis seperti saat ini, pelanggan atau nasabah adalah faktor yang sangat penting bagi kelangsungan perusahaan atau lembaga keuangan, bank ataupun lembaga non-bank. Pelanggan harus dijaga supaya selalu menggunakan produk dan jasa yang diberikan oleh Lembaga keuangan syariah. Organisasi Keuangan atau lembaga keuangan dituntut untuk menghasilkan sesuatu yang lebih bagi anggotanya (nasabah) sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh anggota itu sendiri, dengan memberikan pelayanan yang baik maka anggota akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan.⁴

Teori dari Kinlaw (1992) menyatakan bahwa aktivitas *continuous improvement* merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, proses kerja, dan performansi *supplier* yang dapat didesain dan diterapkan serta dikerjakan dalam tim kerja.⁵ Pelayanan merupakan salah satu hal yang begitu penting terhadap upaya untuk menarik para konsumen agar menggunakan produk atau jasa yang telah ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa

³ Febri Aly Ishaq, Analisis strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada BMT UGT sidogiri kantor cabang lodoyo kabupaten blitar (*Skripsi*, IAIN Tulungagung: 2017), 2

⁴ Amirotul Ma'rufi, Skripsi Analisis Standarisasi Pelayanan Produk jasa Pengiriman Barang Dalam Presefektif Manajemen Syariah (*Skripsi*: IAIN Kediri, 2019), 1

⁵ Kinlaw Teori Dasar, (Surabaya: Universitas Kristen Petra), 4

pelayanan yaitu setiap kegiatan yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula akan menjadi kepemilikan sesuatu.⁶

Pelayanan yang baik dan berkualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya dari hasil yang ditekankan, namun juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini defenisi yang dikutip Tjiptono dalam Antoni bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ciri-ciri pelayanan yang baik dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung dari awal hingga selesai.
2. Mampu melayani pelanggan secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan pelanggan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung dan mampu memeberikan kepercayaan kepada setiap pelanggan/pengunjung.⁷

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang ataupun rasa kecewa dalam diri seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja hasil suatu produk yang diharapkan. Dengan memberikan produk dengan pelayanan yang berkualitas, dan menggunakan atau menerapkan pelayanan prima dari pada para

⁶ Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar perbankan* (Jakarta : PT.Bumi Akrasa,2005), 152

⁷ Eny Istanti, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode *Analysis GAP* Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya *Jurnal Ekonomi Vol. 04 NO. 02 Agustus 2020*, 379.

pesaingnya. Maka hal tersebut dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan dalam hal layanan nasabah sebagai usaha untuk mencapai kepuasan nasabah.

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Nusantara disingkat koperasi BMT UGT Nusantara mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan hukum koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur dengan SK nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 pertanggal 22 Juli 2000. BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berbeda dalam satu kegiatan urusan guru tugas pondok pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang didalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur. Koperasi BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Dan pada saat ini BMT UGT Nusantara telah berusia 19 tahun dan sudah memiliki 278 unit layanan Baitul Maal Wat Tamwil/jasa keuangan syariah.⁸ Maka dari itu *customer service* BMT UGT Nusantara yang memberikan pelayanan dituntut memberi pelayanan yang lebih yang diharapkan oleh nasabah dan harus melakukan terobosan-terobosan baru seperti layanan finansial teknologi melalui sistem aplikasi *mobile* Usaha Gabungan Terpadu supaya ada peningkatan dari pelayanan terdahulu yang hanya memberikan pelayanan apa adanya seperti layanan pada umumnya yang mana nasabah harus datang langsung ke kantor BMT UGT

⁸ <https://bmtugtnusantara.co.id/tentang-kami.html> (diakses 20 September 2022)

Nusantara Cabang Pembantu Kediri untuk melakukan transaksi, agar dapat memahami harapan dan keinginan nasabah.

Selain di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri yang memberikan pelayanan yang berkualitas terdapat juga lembaga keuangan syariah yang menerapkan kualitas pelayanan pada setiap pelayanannya yaitu KSU BMT Rahmat Syari'ah, BMT As Salam Mojo Kediri, Baitul mal wa tamwil (BMT) Lantasir Kediri, BMT Beringharjo Kediri, BMT PETA Kediri.

Tabel 1.1
Data Perbandingan Jumlah Nasabah BMT di kota Kediri Dalam 4 Tahun
Terakhir 2018- 2021

Nama BMT	Tahun	Jumlah Nasabah
BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri	2018	3000
	2019	5000
	2020	7000
	2021	8057
KSU BMT Rahmat Syariah Kediri	2018	546
	2019	906
	2020	1.042
	2021	1.113
BMT As Salam Mojo	2018	23
	2019	105
	2020	122
	2021	267

BMT Lantahir Kediri	2018	580
	2019	1.267
	2020	1.864
	2021	3.320
BMT Beringharjo Kediri	2018	1.578
	2019	2.882
	2020	4.156
	2021	5.493
BMT PETA Kediri	2018	30
	2019	698
	2020	1.105
	2021	1.488

Sumber data: Dokumentasi

Berdasarkan data di atas, menjelaskan bahwa BMT UGT Nusantara Capem Kediri yang memiliki jumlah nasabah lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah nasabah di KSU BMT Rahmat Syariah, As Salam Mojo, BMT Lantahir Kediri, BMT Baringharjo Kediri, BMT PETA Kediri. Hal ini dikarenakan BMT UGT Nusantara selalu mengupayakan pelayanan prima kepada para nasabah tersebut, diharapkan para nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, dengan ini maka akan menambah jumlah nasabah setiap tahun nya.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini di BMT UGT Nusantara yang mana lembaga keuangan ini selalu mengupayakan untuk meningkatkan kualitas

dalam melakukan pelayanan kepada para nasabah, selain itu lembaga ini telah mengikuti perkembangan zaman dengan melakukan terobosan terobosan baru pada pelayanannya ke pada setiap nasabah yaitu berupa *mobile* Usaha Gabungan Terpadu.

BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri ini memiliki banyak anggota nasabah yang menabung dan menggunakan jasa BMT yang ditawarkan, pada saat itu, BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu telah menggunakan strategi yakni startegi jemput bola yang awal penerapannya dimulai pada tahun 2009 pada saat awal dibuka dan dioperasikannya kantor capem kediri yang mana strategi ini dilakukan dengan cara para karyawan atau petugas langsung terjun secara langsung ke lapangan yakni ke pasar-pasar dan ke rumah-rumah para nasabah, strategi tersebut dapat berjalan lebih baik. Kemudian pada saat ini BMT UGT Nusantara menciptakan terobosan strategi baru lagi yakni dengan strategi yang memanfaatkan teknologi yang melalui *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu dan Barcode yang awal penerapannya pada tahun 2016, dengan tujuan untuk mempermudah nasabah jika ingin melakukan pembayaran dapat menghemat waktu dan tenaga.⁹ Dengan melakukan strategi tersebut diharapkan mempermudah para nasabah yang ingin melakukan transaksi kepada BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri, dengan ini para nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor untuk melakukan pembayaran ataupun transaksi, tetapi dapat melakukan pembayaran melalui strategi yang telah tersebut. Hal ini sesuai teori yang dikemukakan oleh *kinlaw* mengenai aktivitas *continuous improvement* yaitu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan melakukan terobosan-

⁹ Wawancara Umar, Kepala BMT UGT Capem Kediri, pada tanggal 18 Desember 2021

terobosan baru, melakukan perubahan secara terus-menerus untuk lebih baik dari yang sebelumnya.

Tabel 1.2
Data Yang Nasabah Menggunakan Dan Yang tidak Menggunakan *Mobile*
Usaha Gabungan Terpadu Dalam 4 Tahun Terakhir 2018-2021

Tahun	Yang Menggunakan <i>Mobile</i> UGT	Yang Tidak Menggunakan <i>Mobile</i> UGT
2018	75	7.982
2019	150	7.907
2020	225	7.832
2021	300	7.757

Sumber data: Dokumentasi

Berdasarkan data di atas, menjelaskan bahwa yang menggunakan layanan melalui aplikasi *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu pada tahun 2018 sebanyak 75 orang, dan pada tahun 2019 sebanyak 150 orang, kemudian pada tahun 2020 yang menggunakan layanan melalui aplikasi *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu sebanyak 225, dan pada tahun 2021 yang menggunakan layanan melalui aplikasi *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu sebanyak 300 orang.

Tabel 1.2**Data Kepuasan Nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri**

No	Nama	Akad	Tahun	Alamat
1	Anang Wahyu Pranowo	Mudharabah musytarakah	2009	Lingkungan Kresek
2	Wulan Puspitasari	Mudharabah musytarakah	2009	Dsn. Kewoden
3	Siti Anisa	Mudharabah musytarakah	2016	Jl. Pinalan Barat
4	Yoyok Ari Setiawan	Mudharabah musytarakah	2009	Kelurahan Kaliombo
5	Ayu Nurniawan	Mudharabah musytarakah	2010	Dsn. Jabang
6	Yulia Wulandari	Mudharabah musytarakah	2017	Jl. Mayor Bismo
7	Mautini	Mudharabah musytarakah	2010	Dsn. Delopo
8	Budiati	Mudharabah musytarakah	2010	Dsn. Pagak
9	Cici Sri Lestari	Mudharabah musytarakah	2011	Dsn. Nanggungun
10	Fredi Irawan	Mudharabah musytarakah	2016	Ngisumo Utara
11	Numi Fatimah	Mudharabah musytarakah	2011	Tembus Semampir

12	Lailatul Fajriah	Mudharabah musytarakah	2017	Dsn. Jabon Manuan
13	Arifin	Mudharabah musytarakah	2012	Dsn. Pagak
14	Siti Farida	Mudharabah musytarakah	2012	Dsn. Tapan
15	Ismatul Maulana	Mudharabah musytarakah	2013	Dsn. Krajan Wonojoyo
16	Hamid	Mudharabah musytarakah	2012	Manisrenggo
17	Fitrianti	Mudharabah musytarakah	2013	Dsn. Kebun
18	Agus	Mudharabah musytarakah	2012	Meletik
19	Haris	Mudharabah musytarakah	2013	Dsn. Tanjung
20	Munawal	Mudharabah musytarakah	2013	Ngelebak
21	Mahmudi	Mudharabah musytarakah	2018	Dsn. Beduk
22	Haniwar	Mudharabah musytarakah	2014	Dsn. Krajan
23	Anto	Mudharabah musytarakah	2014	Tamanan
24	Danial	Mudharabah musytarakah	2018	Tirtoudan
25	Najiburrahman	Mudharabah musytarakah	2019	Dsn. Bajulan

26	Ahsanol	Mudharabah musytarakah	2015	Dsn. Jabon
27	Dwi Prasetyo	Mudharabah musytarakah	2018	Dsn. Nglilir
28	Ivan	Mudharabah musytarakah	2019	Panjang
29	Siti Nafiah	Mudharabah musytarakah	2016	Dsn. Jaten
30	Miskan	Mudharabah musytarakah	2019	Dsn. Dlopo

Sumber data: Dokumentasi

Table 1.3 menjelaskan jumlah anggota Nasabah yang sudah memiliki karakteristik Loyal pada BMT UGT Nusantara, yang menggunakan jasa pelayanan akad Muadharabah Musyrarakah pada tahun 2009, yaitu Anang Wahyu Pranowo, Wulan Puspitasari, Yoyok Ari Setiawan. Pada tahun 2010 yaitu Yoyok Ari Setiawan, Mautini, budiati, pada tahun 2011 yaitu Cici Sri Lestari, Numi Fatimah, pada tahun 2012 yaitu Arifin, Siti Farida, Agus, Hamid, pada tahun 2013 yaitu Ismatul Maulana, Fitrianti, Haris, pada tahun 2014 yaitu Haniwar, Anto, pada tahun 2015 yaitu Ahsanol, pada tahun 2016 yaitu Siti Nafiah, Siti Anisa, Fredi Irawan, pada tahun 2017 yaitu Yulia Wulandari, Lailatul Fajriah, pada tahun 2018 yaitu, Mahmudi, Danial, Dwi Prasetyo, pada tahun 2019 yaitu Najiburrahman, Ivan, Miskan. Data nasabah yang saya ambil secara acak perhaun berdsarkan wawancara pada Bpk. Muhammad Syafruddin Sholeh selaku Kasir (Account Officer) BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri.

Kualitas pelayanan BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri diterapkan melalui dua sistem stragi yaitu sistem pelayanan jemput bola dan sistem pelayanan melalui *mobile* Usaha Gabungan Terpadu yang mana sistem layanan *mobile* Usaha Gabungan Terpadu sudah semakin canggih dengan memanfaatkan teknologi yang saat ini berkembang pesat, sistem layanan ini memiliki tujuan memudahkan para nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun tanpa ada batasan waktu supaya bisa menghemat waktu para nasabah yang kesehariaanya berprofesi sebagai pedagang di pasar. *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu memiliki berbagai fitur yang bisa diakses untuk memudahkan pelayanan nasabah dalam bertransaksi, dengan keunggulan dan kemudahan yang dimiliki oleh aplikasi *mobile* Usaha Gabungan Terpadu kini para nasabah semakin mudah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam tentang:

“Peran Kualitas Pelayanan *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)”

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana peran kualitas pelayanan *mobile* usaha gabungan terpadu dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri?

2. Bagaimana kualitas pelayanan *mobile* usaha gabungan terpadu dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan peran kualitas pelayanan *mobile* usaha gabungan terpadu dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri.
2. Untuk Menjelaskan kualitas pelayanan *mobile* usaha gabungan terpadu dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil yang diperoleh dalam penelitian diharapkan dapat menjadi kajian ilmiah bagi peneliti selanjutnya dan menambah wawasan ilmu khususnya tentang Peran Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan dan meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian.

b. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi yang bermanfaat khususnya dalam Manajemen Koperasi Syariah.

c. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi penelitian yang sejenis dan diharapkan untuk peneliti selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

E. Telaah Pustaka/ Penelitian terdahulu

1. ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BAITUL MAAL WAT TAMWIL USAHA GABUNGAN TERPADU SIDOGIRI KANTOR CABANG LODOYO KABUPATEN BLITAR¹⁰

Penelitian ini berfokus Pada Strategi pelayan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar. Penelitian ini termasuk penelitian Kualitatif, dengan hasil penelitian ini Meningkatkan loyalitas nasabah yaitu dengan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan melayani nasabah dengan maksimal. Menjalin hubungan kekeluargaan dan melayani dengan ramah, sopan, santun, bertanggung jawab, serta bersungguh-sungguh alam melayani nasabah. Tetapi ada kendala yang dihadapi oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo dalam meningkatkan loyalitas nasabah, yaitu prasarana yang mana kantor BMT Cabang Lodoyo Masih sederhana, masih

¹⁰ Febri Aly Ishaq, Analisi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Lodoyo Kabupaten Blitar, (*Skripsi*: IAIN Tulungagung 2017).

belum ada tempat parkir bagi nasabah, serta dan masalah periklaan yang tidak meluas, hanya menggunakan periklaan brousur yang berisi informasi-informasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya sama sama meneliti strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loalitas nasabah. Pendekatan penelitannya sama sama menggunakan pendekatan kualitatif. Dan perbedaannya penelitian ini bertempat di Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten blitar. Sedangkan penelitian saya bertempat di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kota Kediri.

2. ANALISIS STANDARISASI PELAYANAN PELAYANAN PRODUK JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM PRESEFEKSIF MANAJEMEN SYARIAH.¹¹

Penelitian ini berfokus pada standarisasi pelayanan jasa prouk pengiriman barang dalam presefektif manajemen syari'ah. Penelitian ini termasuk penelitian Kualitatif, hasil dari penelitian ini yaitu standar pelayanan yang dijalankan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang kota Kediri masih belum terealisasi dengan baik dan sempurna. Dan masih banyak sekali ditemukan pemasalahan dalam pengiriman barang di PT. Pos cabang Kediri cenderung sering mengalami masalah keterlambatan karena beberapa faktor. Dan masih belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip manajemen syari'ah dalam presefektif islam. Persamaan penelian ini dengan penelitian saya sama-sama meneliti tentang pelayanan. Pendekatan penelitannya sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Dan perbedaannya

¹¹ Amirotul Ma'rufi, Analisis Strandarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman Barang Dalam Persefektif Manajemen Syariah, (*Skripsi*: IAIN Kediri 2019).

penelitian ini meneliti tentang standarisasi pelayanan produk jasa kirim barang dalam presefektif manajemen syari'ah di PT. Pos Indonesia Cabang Kediri. Sedangkan penelitian saya meneliti tentang pelayana prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri.

3. PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENIGKAT LOYALITAS ANGGOTA PENABUNG DAN ANGGOTA PEMBIAYAAN PADA BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG DAN BMT UGT SISOGIRI CAPEM SUKOREJO BLITAR.¹²

Penelitian ini berfokus pada peran customer service dalam meningkat loyalitas nasabah. Penelitian ini termasuk penelitian Kualitatif, yaitu hasil dari penelitian ini system jemput bola meruakan bentuk pelayana prima yang diterapkan oleh BMT UGT Sidogiri dimana sistem pelayanan ini dijalankan dengan cara *account officer* mendatangi anggota dilapangan secara langsung, sehingga lebih memudahkan anggota dalam melakukan transaksi, dan hemat waktu, tenaga, dan biaya. *Account officer* dalam menjalankan sistem jemput bola sangat efektif dalam upaya mempertahankan dan menciptakan loyaitas nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya sama sama meneliti strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loalitas nasabah. Pendekatan penelitannya sama sama menggunakan pendekatan kualitatif. Dan perbedaannya penelitian ini bertempat di Kantor Cabang

¹² Siti Riatal Maslakhah, Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Penabung dan Anggota Pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar, (*Skripsi*: IAIN Tulungagung 2019).

Sukorejo blitar. Sedangkan penelitian saya bertempat di BMT UGT Nusantara kantor Cabang pembantu Kota Kediri.

4. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DKU DONUTS CAFÉ JOMBANG.¹³

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Dan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada DKU Donuts Café jombang dalam kategori cukup. Kategori tersebut diambil dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 65,31 yang berada diantara skor 63,45 sampai 67,16. Dan kepuasan konsumen sama juga dalam kategori cukup. Kategori cukup ini diambil dari nilai rata-rata (mean) sebesar 32,34 yang berada diantara skor 30,55 sampai 34,12. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya sama-sama meneliti tentang Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak di metode penelitiannya, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian saya menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan selanjutnya terdapat pada tempat penelitiannya, peneliti meneliti di UD. Sumber Rejeki Ngadiluwih Kabupaten Kediri sedangkan saya di BMT UGT Sidogiri Capem Kediri.

¹³ Yeni Wati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen DKU' Donuts Cafe' Jombang, (Skripsi: IAIN Kediri 2019).

5. PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Toko Peralatan, Perlengkapan Ikan dan Aquarium UD. Sumber Rejeki Ngadiluwih Kabupaten Kediri).¹⁴

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Dan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada took UD. Sumber Rejeki Ngadiluwih Kabupaten Kediri dalam kategori cukup, karena nilai rata-rata cukup (mean) sebesar 24,74 berada diantara skor 23,39. Dan begitu juga dengan loyalitas konsumen menunjukkan kategori cukup, karena nilai rata-rata (mean) sebesar 33,54 berada diantara Skor 32,02. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya sama sama meneliti tentang pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen. Dan perbedaannya penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian saya menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan selanjutnya perbedaan tempat penelitian, peneliti meneliti di UD. Sumber Rejeki Ngadiluwih Kabupaten Kediri, sedangkan penelitian saya di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri.

¹⁴ Candra Ahmad Rizaldi, Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas konsumen (Studi pada Konsumen Peralatan, Perlengkapan Ikan dan Aquarium UD. Sumber Rejeki Ngadiluwih Kabupaten Kediri), (*Skripsi: IAIN Kediri 2019*).