

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan, sehingga dalam memilih tempat berinvestasi masyarakat tentunya haruslah benar-benar menyeleksi dan memilih lembaga keuangan syariah atau Koperasi Syariah salah satunya adalah BMT atau *Baitul Maal wa Tamwil*. Dimana BMT yang tepat menjadi tempat untuk menginvestasikan uang yang dimiliki, baik berupa deposito dan tabungan ataupun lainnya. Adanya resiko yang tinggi didalamnya maka banyak faktor yang harus dipikirkan dalam proses pemilihan sebuah lembaga keuangan syariah yang akan digunakan untuk menyimpan atau menginvestasikan uang yang dimiliki. Masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan bisnis tersebut. Hal ini didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Waguespack dan Tidichumremporn yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari sebuah jasa tidak dapat dikesampingkan, karena dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dalam memperoleh nasabah dan kepuasan dari anggota. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian, terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.¹ Lembaga keuangan (*Finansial Institution*) adalah suatu perusahaan yang usahannya bergerak

¹ Dewa Made Wisnu Anggabrata dan Gede Bayu Rahanata, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Pada Pt Bpr Balidana Niaga Denpasar*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4 No. 5, 2015, hal. 1.

di bidang jasa keuangan. Artinya, kegiatan yang dilakukan oleh lembaga ini akan selalu berkaitan dengan bidang keuangan, apakah penghimpunan dana masyarakat dan atau jasa-jasa keuangan lainnya, Menurut SK Menkeu RI No. 792 tahun 1990, lembaga keuangan dalam suatu badan kegiatan-kegiatannya bidang keuangan. Melakukan penghimpunan dana penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.

Meski dalam peraturan tersebut, lembaga keuangan diutamakan untuk membiayai investasi perusahaan, namun tidak berarti membatasi kegiatan pembiayaan lembaga keuangan. Dalam kenyataannya, kegiatan usaha lembaga keuangan bisa diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, kegiatan distribusi barang dan jasa. Bila lembaga keuangan tersebut disandarkan kepada syariah, maka menjadi lembaga keuangan syariah.² Lembaga keuangan syariah suatu perusahaan yang usahannya bergerak di bidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Prinsip Syariah yaitu prinsip yang menghilangkan unsur-unsur yang dilarang oleh Islam, kemudian menggantikannya dengan akad-akad tradisional Islam atau yang lazim disebut prinsip Syariah. Atau lembaga keuangan syariah merupakan sistem norma yang didasarkan ajaran Islam.³ Lembaga keuangan bank diatur dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan *juncto* Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang

² Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017) hal. 1.

³ *Ibid.*, hal. 2.

perbankan dan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia *juncto* untuk Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia. Dan untuk perbankan syariah diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008.

Adapun lembaga keuangan nonbank (LKNB/ *Nonbank Financial Institution*) adalah badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana dengan jalan mengeluarkan surat berharga dan menyalurkannya kepada masyarakat guna membiayai investasi perusahaan. lembaga keuangan non bank tidak diperkenankan melakukan kegiatan menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Dilihat dari fungsinya bahwa lembaga keuangan bank merupakan lembaga intermediasi keuangan, sedangkan lembaga nonbank merupakan tidak termasuk dalam kategori lembaga intermediasi keuangan yang dimaksud. Berdasarkan pembagian tersebut, maka lembaga keuangan syariah dibagi menjadi dua, yaitu lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan syariah nonbank. Yang termasuk lembaga keuangan syariah nonbank yaitu Lembaga Asuransi Syariah, Lembaga Pasar Modal Syariah, Lembaga Pegadaian Syariah, Lembaga Dana Pensiun Syariah, Lembaga Usaha Syariah (Syirkah), Lembaga Zakat, Lembaga Wakaf, *Bait al- Mal wa al- Tamwil*.⁴

Dalam perbankan syariah telah diatur dalam Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, tetapi dituangkan dalam

⁴ *Ibid.*, hal. 4.

bentuk fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Dalam waktu yang relatif singkat pada tahun 1999-2006, DSN-MUI telah menetapkan 54 fatwa hukum berkenaan dengan berbagai masalah yang berhubungan dengan ihwal ekonomi dan keuangan syariah di Indonesia⁵.

Kata *baitul mal* adalah berasal dari bahasa Arab yang berarti rumah harta atau kas negara, yaitu suatu lembaga yang diadakan dalam pemerintahan Islam untuk mengurus masalah keuangan negara. Atau, suatu lembaga keuangan negara yang bertugas menerima, menyimpan, dan mendistribusikan uang negara sesuai dengan syariat Islam.

Berdasarkan pengertian di atas, maka tujuan dibentuknya *baitul mal* dalam suatu negara, karena *baitul mal* mempunyai peranan yang cukup besar sebagai sarana tercapainya tujuan negara serta pemerataan hak dan kesejahteraan kaum Muslimin.⁶ BMT kependekan dari Badan Usaha Mandiri Terpadu atau, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. *Baitul mal wat tamwil* merupakan suatu lembaga yang mempunyai dua istilah, yaitu *baitul mal* dan *baitul tamwil*. *Baitul Maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti zakat, infak, dan sedekah.⁷ Adapun Baitul Tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang

⁵ Neni Sri Imaniyati, *Aspek-aspek Hukum BMT*, (Anggota IKAPI: PT Citra Aditya Bakti, 2010), hal. 3.

⁶ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia...*, hal. 315.

⁷ *Ibid.*, hal. 316.

tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariat Islam.

Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 tanggal 17 Mei 2002. Dengan diterbitkannya SK tersebut maka telah berdirib koperasi baru yang bernama Koperasi Muamalah Syariah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung. Dengan badan hukum koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka unit-unit usaha baru, yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa *Baitul Maal wat Tamwil*. Gagasan ini kemudian diusung pengurus ke dalam forum Rapat Anggota Tahunan tanggal 9 Mei 2003.⁸ Dalam RAT tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan kantor BMT dengan catatan tidak mengganggu kegiatan operasional. Sampai saat ini unit usaha yang dimiliki Komsyah Istiqomah adalah Unit Simpan Pinjam yang berupa *Baitul Maal wat Tamwil*. Kantor BMT Istiqomah bertempat di JL. Mayor Sujadi No. 2 Plosokandang-Kedungwaru. BMT Istiqomah Tulungagung mempunyai tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta meningkatkan kekuatan dan posisi tawar pengusaha kecil bawah dan kecil menengah dengan pelaku ekonomi yang lain maka dari itu tidak semua hasil usaha dibagi

⁸ Profil Lembaga BMT Istiqomah Unit II, (Tulungagung: tidak diterbitkan, 2017) hal. 2.

kepada anggota tetapi sebagian disimpan sebagai cadangan dana sosial yang dapat digunakan untuk mempertinggi kesejahteraan masyarakat. Berikut jumlah anggota simpananan masyarakat syariah pada BMT Istiqomah Tulungagung dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 1.1

Jumlah anggota simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung dari tahun 2013 -2017.⁹

Tahun	Jumlah Anggota
2013	3.652
2014	3.751
2015	3.822
2016	3.877
2017	3.944

Sumber: Data BMT Istiqomah Tulungagung

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah anggota simpanan masyarakat syariah yang menabung di BMT Istiqomah Tulungagung pada tahun 2013 berjumlah 3.652 anggota. Jumlah ini semakin meningkat dari tahun 2014 sampai tahun 2017. Kenaikan yang begitu pesat tahun 2017 mencapai 3.944 anggota. Hal ini menunjukkan bahwa BMT dapat mengelola manajemen dengan baik.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan

⁹ Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Istiqomah, *Data BMT Istiqomah Tulungagung*, (Tulungagung: tidak diterbitkan, 2017), hal. 1

terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.¹⁰

Menurut para akademisi, kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung dan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* (distribusi barang) dengan suatu produk. Kualitas layanan sangat sulit dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis. Menurut hasil riset Wharton Business School, upaya perbaikan ini akan menjadikan konsumen makin percaya kepada perusahaan.

Konsep dari kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas saling berhubungan satu dengan yang lain. Secara teoritis, dalam prosesnya dapat memberikan acuan pada penelitian ini, dimana kualitas layanan mempengaruhi loyalitas baik secara langsung maupun mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.¹¹

¹⁰ Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi”, Vol 17 No. 2, 2010, hal. 114.

¹¹ *Ibid.*, hal. 115.

Salah satu produk simpanan BMT Istiqomah Tulungagung adalah simpanan masyarakat syariah. Simpanan masyarakat syariah adalah titipan masyarakat atau anggota kepada bank atau sejenisnya berupa uang untuk dikelola sesuai dengan kebijakan pengelola. Simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung adalah titipan uang dari masyarakat atau anggota kepada BMT. dalam mengelola dana dari penabung. Penabung tidak memberikan syarat untuk apa dana ini akan dimanfaatkan. Pada intinya mereka percaya bahwa uang yang mereka (penabung) simpan aman dan bermanfaat bagi orang lain yang membutuhkan tambahan modal melalui BMT. Simasya diperuntukkan bagi perorangan atau kolektif. Besarnya nisbah atau bagi hasil per-bulan sebesar 50% berdasarkan jumlah pendapatan BMT dan besarnya saldo rata-rata tabungan tiap hari.¹²

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis ingin membahas lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan. Alasan penulis memilih judul ini adalah penulis ingin menguji pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota memilih pembiayaan khususnya simpanan masyarakat syariah. Selain itu juga penulis ingin mengetahui bagaimana tanggapan anggota tentang pelayanan yang ada di BMT Istiqomah Tulungagung. Untuk tempat penelitian, penulis memilih di BMT Istiqomah Tulungagung karena BMT Istiqomah mempunyai tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggotanya khususnya pengusaha kecil bawah dan kecil menengah dengan pelaku

¹² Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Istiqomah, *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Dan Pengawas*, (Tulungagung: tidak diterbitkan, 2017), hal. 18.

ekonomi yang lain. Dengan demikian maka penulis akan membahasnya lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota pada Simpanan Masyarakat Syariah di BMT Istiqomah Tulungagung”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah di dikemukakan di atas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam menciptakan loyalitas anggota. Untuk itu pada kualitas pelayanan perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan guna meningkatkan pada loyalitas anggota.
2. Tingkat kepuasan merupakan perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik sehingga hasil kepuasan itu sendiri menjadi bermutu.
3. Loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah sebagai simpanan yang dikelola sesuai dengan kebijakan pengelola. Dalam hal ini peneliti akan menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada produk simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung?
2. Adakah pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota pada produk simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada produk simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada produk simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota pada produk simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung.
3. Untuk menguji kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan anggota terhadap produk simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Dari pembahasan ini, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis, praktis maupun untuk penelitian yang akan datang.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bermanfaat dan dapat memberikan pengetahuan secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan di bidang perbankan khususnya perbankan syariah sebagai khazanah ilmu ekonomi Islam.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bmt Istiqomah Tulungagung:

Bagi pihak Bmt Istiqomah Tulungagung penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen di BMT Istiqomah Tulungagung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dengan tetap menggunakan produk simpanan masyarakat syariah.

b. Bagi Akademik IAIN Tulungagung

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya pada jurusan perbankan syariah, sebagai bahan referensi, serta bermanfaat sebagai informasi yang berharga sebagai kontribusi pemikiran.

c. Bagi peneliti selanjutnya:

Sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya. Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh kedalam praktik yang sesungguhnya, khususnya

bagi lembaga keuangan syariah dalam bidang perbankan syariah yang diteliti.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dengan berbagai batasan maka dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan. Penelitian ini diperlukan suatu batasan atau ruang lingkup untuk mempermudah pembahasan. Ruang lingkup penelitian terbatas pada tiga variabel penelitian yaitu: (1) dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan, dan (2) satu variabel terikat yaitu adalah loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Kualitas Pelayanan

Evans dan Lindsay menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik (*excellent*). Jika kualitas pelayanan dipandang dari sudut *product based* maka kualitas pelayanan suatu

fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.¹³

b. Tingkat Kepuasan

Ziethaml menyatakan konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan¹⁴, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor seperti harga, kualitas jasa pelayanan, dan strategi peningkatan kepuasan.¹⁵

c. Loyalitas

Loyalitas adalah keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Pendekatan yang dilakukan juga berpengaruh terhadap perilaku pelanggan.¹⁶

d. Simpanan Masyarakat Syariah

Simasya adalah titipan masyarakat atau anggota kepada bank atau sejenisnya berupa uang untuk dikelola sesuai dengan kebijakan pengelola.¹⁷

¹³ Mas Roro Lilik Ekowanti, *Kemitraan dalam Otonomi Daerah*, (Malang: CV. Cita Intrans Selaras, 2017), hal. 125.

¹⁴ *Ibid.*, hal. 8.

¹⁵ Freddy Ranguti, *Customer Service Satisfaction and Call Center Berdasarkan ISO 9001I*, (Jakarta: PT Gramedia, 2013), hal. 7.

¹⁶ Muhammad Busro, *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2018) hal. 73.

¹⁷ Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Istiqomah, *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Dan Pengawas*, (Tulungagung: t.p., 2017) hal. 21.

2. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk meyakinkan anggota memilih sebuah lembaga keuangan yang dapat memberikan layanan yang lebih baik dari lembaga keuangan lain. Tingkat kepuasan adalah suatu tingkat kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Bila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demikian juga sebaliknya. Pada kenyataan, terkadang kepuasan dapat dibentuk oleh pengalaman yang dirasakan pada masa lampau, juga ada rekomendasi dari kerabat serta janji dan informasi dari berbagai media.

Dengan demikian loyalitas bukan hanya sekadar kesetiaan fisik yang tercermin dari seberapa lama seseorang berada di dalam organisasi, namun dapat dilihat dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada perusahaan tersebut.

H. Sistematika Skripsi

Di dalam penulisan penelitian ini, terdiri dari enam bab, masing-masing bab memiliki sub bab yang akan memberikan penjelasan secara terperinci, sistematis, dan mudah dipahami.

Berikut merupakan sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah:

Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian isi penelitian ini terdiri dari enam bab meliputi:

Bab pertama penulis menguraikan tentang latar belakang masalah dari penulisan penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi. Dalam bab ini peneliti menggambarkan tentang keadaan dari berbagai hal mengapa skripsi ini dibuat dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah dan hal apa yang melatar belakanginya. Tujuan dilakukan penelitian serta manfaat penelitian dan penegasan istilah dan hal apa yang akan ada dalam skripsi ini. Dari latar belakang tersebut nantinya akan berkaitan dengan landasan teori bab kedua.

Bab kedua, berisikan landasan teori. Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang membahas variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Loyalitas, dan Simpanan Masyarakat Syariah. kajian penelitian

terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian. Kaitannya dengan bab kedua ini dengan bab pertama yaitu pada bab ini menjelaskan mengenai teori dari berbagai variabel yang tercantum dalam judul sehingga dapat menjadi acuan untuk bab selanjutnya. Dimana nantinya bab kedua akan berkaitan dengan bab ketiga dalam metode penelitian.

Bab ketiga tentang metode penelitian. Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, serta analisis data.

Bab keempat ini berisi tentang hasil penelitian terdiri. Pada bab ini berisi deskripsi data yaitu gambaran umum BMT Istiqomah Tulungagung, serta temuan dari penelitian, dan pengujian hipotesis.

Bab kelima ini berisi tentang pembahasan. Pada bab ini berisi tentang pembahasan mengenai pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota pada Simpanan Masyarakat Syariah di BMT Istiqomah Tulungagung.

Bab keenam penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian yang dilakukan berdasarkan analisis data dan saran-saran yang relevan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.