

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Penabung pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung” ini ditulis oleh Ahmad Yahya Husaini, NIM. 17401153365, Jurusan Perbankan Syari’ah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dan dibimbing oleh Nur Aziz Muslim, M.H.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi karena pesatnya pertumbuhan lembaga keuangan yang saling berkompetisi untuk mencari nasabah ataupun membuat nasabah loyal. Ketertarikan masyarakat dan tingkat loyalitas mereka salah satunya dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan dan kunci dari pelayanan lembaga keuangan adalah seorang *customer service*. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung dan pengguna jasa pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

Fokus masalah dalam penulisan skripsi ini adalah, 1) Bagaimanakah peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung. 2) Bagaimanakah loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

Penelitian ini dilakukan terhadap BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung dan proses pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan hasil wawancara dengan para pengelola dan data-data lainnya yang kemudian menganalisisnya dengan teori.

Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung ini mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung sangatlah penting, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu mayoritas sebagian besar kepuasan mereka dan membuat mereka loyal terhadap pelayanan BMT Istiqomah ataupun BTM Surya Madinah Tulungagung dengan adanya pelayanan yang membuat mereka nyaman bertransaksi dan tetap menggunakan jasa dari koperasi tersebut tanpa beralih ke koperasi yang lain. Dengan begitu kualitas pelayanan yang sudah baik dari *customer service* BMT Istiqomah ataupun BTM Surya Madinah ini ditingkatkan lagi menjadi taraf yang lebih baik lagi agar anggota tetap loyal.

Kata kunci : *Peranan customer service, loyalitas anggota penabung*

ABSTRACT

Thesis with the title "Role Customer Service In Boost Member Loyalty Savers at BMT Istiqomah and BTM Surya Madinah Tulungagung "was written by Ahmad Yahya Husaini, NIM. 17401153365, Sharia Banking Department, Faculty of Economics and Business Islam and led by Nur Aziz Muslim, M.H.I.

This research is motivated because of the rapid growth of financial institutions are competing to find customers or make loyal customers. Public interest and the level of their loyalty one of them motivated by the quality of service and the key of the service financial institution is a customer service. In this study, researchers wanted to determine the extent of the role of customer service to improve the loyalty of members of savers and service users at BMT Istiqomah and BTM Surya Madinah Tulungagung.

The focus of the problem in writing this essay is, 1) What is the role of Customer Service to increase the loyalty of savers in the Member BMT Istiqomah and BTM Surya Madinah Tulungagung. 2) How Member loyalty savers in BMT Istiqomah and BTM Surya Madinah Tulungagung.

The research was conducted on BMT Istiqomah and BTM Surya Madinah Tulungagung and the process of data collection in this research is through qualitative descriptive method which describe the results of interviews with the managers and other data were then analyzed with the theory.

The method I use in analyzing the data in this study is inductive succeed where researchers collected data from study sites were analyzed and then presented in writing in the report, the data found in the form of observations, interviews, and documentation.

Results of research conducted in BMT Istiqomah and BTM Surya Madinah Tulungagung is about the role of customer service to improve the loyalty of members of depositors is very important, as shown by the results of the interview that has researchers do that the majority of the majority of their satisfaction and make them loyal to the service of BMT Istiqomah or BTM Surya Madinah Tulungagung with their services make them comfortable transacting and still use the services of the cooperative without switching to another cooperative. Thus the quality of service that has both customer service BMT Istiqomah or BTM Surya Madinah upgraded again to a better level so that members remain loyal.

Keyword : The role of customer service, loyalty of depositors