

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “**Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar**” ini ditulis oleh Febri Aly Ishaq, NIM. 2823133058, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, yang dibimbing oleh Bapak Drs. H. Mashudi, M.Pd.I

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya pertumbuhan bisnis perbankan, pesatnya pertumbuhan tersebut menuntut perusahaan untuk bersaing agar dapat memuaskan para nasabahnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan ini bertujuan agar nasabah menjadi loyal kepada lembaga keuangan dan mempertahankan loyalitas nasabah, agar lembaga keuangan dapat bertahan dalam persaingan yang ada. Pelayanan prima sangat penting dalam sebuah lembaga keuangan, pelayanan prima dapat mengembangkan keunggulan dan meningkatkan kualitas lembaga keuangan tersebut. dengan adanya pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap lembaga keuangan, dalam hal ini lembaga keuangan tersebut adalah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi proses menjalankan kinerja BMT, meningkatkan kualitas kinerja BMT, dan dalam mempertahankan keberadaan nasabah agar tetap loyal kepada BMT.

Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah: 1) Bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar?, 2) Bagaimana kendala strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar?, 3) Bagaimana upaya yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar untuk mengatasi kendala strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah?. Adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Mengetahui strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar untuk meningkatkan loyalitas nasabah. 2) Mengetahui kendala strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar. 3) Mengetahui upaya yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang lodoyo Kabupaten Blitar untuk mengatasi kendala strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan jenis penelitian menggunakan jenis penelitian lapangan, yang mana mendeskripsikan data-data yang ada dilapangan kemudian menganalisisnya dan mendapatkan kesimpulan sesuai dengan ada adanya. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan metode deskriptif analisis. Data-data yang berhasil ditemukan dilapangan selanjutnya dianalisa, dan kemudian disajikan secara tertulia.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo mengenai startegi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting. Hal ini dapat ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap nasabah BMT, yang mana sebagian besar nasabah

mengatakan dengan memberikan layanan yang memuaskan nasabah, akan mampu membuat nasabah loyal terhadap BMT. Dengan melakukan strategi pelayanan yang prima membuat nasabah nyaman untuk bertransaksi dan tetap menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan oleh BMT. Dengan begitu BMT dapat mengatasi persaingan dalam dunia lembaga keuangan, dan mampu meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan Prima, Loyalitas Nasabah.

## **ABSTRACT**

Thesis entitled "Analysis of Excellent Service Strategy to Improving Customer Loyalty at BMT UGT Sidogiri Branch Office Lodoyo Blitar" written by Febri Aly Ishaq, NIM. 2823133058, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung, advisor by Mr. Drs. H. Mashudi, M.Pd.I

Background of This research by the rapid growth of the banking business, the rapid growth is demanding the company to compete in order to be satisfactory customers by improve service quality. Improving the quality of this service aims to be loyal customers to the financial institutions and maintain customer loyalty, so that financial institutions can survive in existing competition. Excellent service is important in financial institution, excellent service can develop excellence and improve the quality of financial institutions. by good service can increase the trust, and customer satisfaction to financial institution, in this case the financial institution is BMT UGT Sidogiri branch office of Lodoyo. Excellent service will be useful for BMT UGT Sidogiri running process performance, improve work quality of BMT, and in maintaining the existence of customers to remain loyal to BMT.

The focus of thesis research are: 1) How is the excellent service strategy in improving customer loyalty in BMT UGT Sidogiri Branch Office Lodoyo Blitar ?, 2) How is the constrans of excellent service strategy in improving customer loyalty in BMT UGT Sidogiri Branch Office Lodoyo Blitar? , 3) How is the effort being made BMT UGT Sidogiri Branch Office Lodoyo Blitar to resolve constrans improving customer loyalty ?. The purpose of the research are: 1) to know excellent service strategy which in conducted BMT UGT Sidogiri Branch Office Lodoyo Blitar to improve customer's loyalty. 2) to know the obstacles excellent service strategy to improve customer loyalty in BMT UGT Sidogiri Branch Office Lodoyo Blitar. 3) to know the efford that is done BMT UGT Sidogiri Branch Office lodoyo Blitar to resolve constraints.

This research uses qualitative approach. With this type of research is field research, who descrip the field's data then analysis and real get the conclusion. Methods of the research is observation, interviews, and documentation. Technical data analysis is analysis descriptive method. The data that found in the field then analysis, and then presented in writing.

The results of research that has been done at BMT UGT Sidogiri Lodoyo branch office about the strategy of excellent service in improving customer loyalty are important. This can be know from the interview that be done to customer, that many of the customers say by giving services that satify customers will be able to make loyal customers to BMT. By doing excellent service strategy can make the customers comfortable for transactions and keep using the services and products which is offered by BMT. so BMT can resolve the competition in the world of financial institutions and can improve and maintain customers loyalty.

**Keywords:** Excellent Service Strategy, Customer Loyalty.