

## ABSTRAK

**Ihwan Tohari**, 2017, *Service Excellence* dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi atas Sistem Layanan Jemput Bola di *Baitul Maal wat Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Pembantu Kanigoro Blitar). Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, Dosen Pembimbing Qomarul Huda, M.Ag. NIP. 19730414 200312 1 003.

Penelitian ini memfokuskan pada kajian tentang inovasi pelayanan yang diterapkan BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro dalam upaya pemberian pelayanan secara prima, dimana pelayanan tersebut sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota (nasabah). Sistem pelayanan yang diterapkan lembaga yaitu melalui konsep sistem pelayanan jemput bola. Pelayanan terbaik (prima) harus mampu memenuhi dimensi dan kriteria kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangible* (tampilan), *empathy* (perhatian), dan *reability* (kehandalan), sehingga mampu menciptakan loyalitas anggota (nasabah) BMT UGT Sidogiri Blitar.

Fokus masalah yang terdapat di dalam penelitian ini yaitu (1) Bagaimana penerapan *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar? (2) Sejauh mana efektivitas *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola dalam menciptakan loyalitas nasabah? (3) Faktor pendukung dan penghambat *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar?

Penulisan yang digunakan dalam menyusun skripsi ini dengan pendekatan kualitatif studi kasus. Objek penelitian ini di BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Dalam rangka mencari validitas data yang komprehensif dan faktual penyajiannya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa: (1) Sistem pelayanan jemput bola yang diterapkan lembaga mampu memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangible* (tampilan), *empathy* (perhatian), dan *reability* (kehandalan). (2) Sistem pelayanan ini sangat efektif dalam membantu menciptakan loyalitas anggota (nasabah). (3) Faktor pendukung sistem pelayanan ini ialah adanya petugas *account officer* yang loyal terhadap lembaga, berkompeten, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya. Dibekali fasilitas *gadget* dengan mengukung sistem *android* yang telah didukung oleh aplikasi *usid* agar terjaminnya kehandalan setiap transaksi. Dibekali dengan fasilitas *mobile printer* sebagai bukti setiap transaksi. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kendala cuaca buruk yang mengganggu aktifitas pelayanan jemput bola. Manajemen waktu yang kurang maksimal dan kekurangan tenaga *account officer*. Jiwa istiqomah (konsisten) dari petugas *account officer*.

Kata kunci: *service excellence*, sistem jemput bola, loyalitas

## **ABSTRACT**

*Ihwan Tohari, 2017, Service Excellence in Creating Customer Loyalty (Study on Jemput Bola Service System at Baitul Maal wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Branch Office of Kanigoro Blitar). Thesis, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Banking Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, Lecturer Qomarul Huda, M.Ag. NIP. 19730414 of 200312 1 003.*

*This study focuses on the study of service innovation applied by BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro in an effort to provide excellent service, where the service is very influential on member loyalty (customer). Service system applied by the institution that is through the concept of service system jemput bola. The best service (prime) must be able to meet the dimensions and criteria of service quality consisting of responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reability, so capable create member loyalty (Customer) BMT UGT Sidogiri Blitar.*

*The focus of the problems contained in this study are (1) How the implementation of service excellence through the service system jemput bola in BMT UGT Sidogiri branch office assistant Kanigoro Blitar? (2) The extent to which the effectiveness of service excellence through the service system jemput bola to create customer loyalty? (3) Supporting factors and inhibiting service excellence through the service system jemput bola in BMT UGT Sidogiri branch office of Kanigoro Blitar helpers?*

*Writing used in preparing this thesis with qualitative approach case study. The object of this research is in BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar. Sources of data used are primary and secondary data. In order to find the validity of the data comprehensive and factual presentation using interviews, observation, and documentation.*

*Based on the result of the research, it is found that: (1) The service system jemput bola by the institution is able to comply the criteria of service quality which consist of responsiveness, assurance, tangible, empathy and reability. (2) This service system is very effective in helping to create member loyalty (customer). (3) Factors supporting this service system is the presence of account officer officers who are loyal to the institution, competent, responsible, and reliable. Equipped with gadget facilities to carry the android system that has been supported by usid applications to ensure the reliability of every transaction. Equipped with mobile printer facilities as evidence of every transaction. While the inhibiting factor is a severe weather constraint that disruptativity service jemput bola. Less time management and less staff account officers. Soul istiqomah (consistent) from officer account officer.*

*Keywords: service excellence, jemput bola system, loyalty*