

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan lembaga keuangan syariah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat di Indonesia dari tahun ke tahun. Lembaga keuangan yang berbasis syariah pertama kali yang berkembang di Indonesia adalah perbankan syariah. Perbankan syariah memiliki peran salah satunya adalah sebagai perantara antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana dengan tujuan membantu kegiatan ekonomi masyarakat secara mikro dan menstabilkan perekonomian secara makro. Lembaga keuangansyariah terdiri dari dua lembaga yaitu lembaga keuangan syariah bank dan lembaga keuangan syariah non-bank. Lembaga keuangan syariah non-bank diantaranya adalah Baitul Maal wal Tamwil (BMT), asuransi syariah, pegadaian syariah. Seiring berkembang zaman, perkembangan lembaga keuangan syariah tidak hanya pada di perbankan syariah saja namun juga pada sektor koperasi syariah atau disebut dengan Baitul Maal wa Tamwil (BMT). Berdirinya BMT tidak lain dengan tujuan untuk menampung dana umat Islam dan menyalurkannya kembali kepada umat Islam dalam bentuk pemberian fasilitas pembiayaan kepada masyarakat berdasarkan prinsip syariah.

Lembaga keuangan mikro mempunyai peran signifikan dalam pengembangan ekonomi masyarakat menengah ke bawah. Hal ini tidak

terlepas dari kemudahannya diakses oleh masyarakat itu sendiri. Mulai dekade akhir abad ke-XX di Indonesia mulai bermunculan lembaga-lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang kini lebih dikenal dengan BMT atau Baitul Mal wa Tamwil. Kelahirannya yang semula hanya bermodalkan semangat, kini telah melengkapi diri dengan profesionalitas. Tidak heran jika BMT kini mulai diperhitungkan baik oleh pemerintah maupun pihak perbankan. Sebagai lembaga keuangan mikro, BMT terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Kegiatan pokok BMT sendiri adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau tabungan dan menyalurkannya lewat pembiayaan usaha masyarakat yang produktif dalam meningkatkan kualitas ekonomi umat, terutama pengusaha kecil yang memiliki keterbatasan modal.

Pertumbuhan BMT yang begitu prospek, tentunya BMT masih memiliki kendala yang perlu dibenahi. Di antara masalah yang harus dibenahi adalah permodalan, minimnya SDM, pelayanan, dan teknologi. Di sinilah diperlukan perbaikan kendala tersebut guna mengoptimalkan peran BMT sebagai motor financial inclusion.

Sebagai lembaga keuangan mikro, BMT tidak jauh berbeda dengan koperasi. Koperasi merupakan lembaga keuangan yang juga memiliki fungsi sosial dan ekonomi. Dalam koperasi, anggota koperasi juga pemilik koperasi itu sendiri. Koperasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan nasabahnya dengan melakukan pembiayaan dan pendampingan kepada nasabahnya.

Dengan prinsip bagi hasil, BMT diharapkan bisa memberikan pembiayaan dengan lebih adil terhadap nasabahnya.²

Pada prinsipnya setiap BMT menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkan dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait bagaimana dan seberapa tinggi pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada nasabah.³

Dalam Pencapaiannya loyalitas pelanggan tidak akan mungkin bisa diraih tanpa adanya faktor yang mempengaruhinya. Dan kepuasan pelanggan adalah faktor kunci bagi pencapaian loyalitas tersebut.⁴ Pelanggan mendefinisikan kualitas dengan berbagai cara. Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.⁵

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak kasat mata (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Fungsi pelayanan sangat menentukan keawetan, perkembangan, dan keunggulan bersaing suatu lembaga. Sedangkan Prima menunjukkan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan merasa mendapat

² Sulaeman, Ekonomi Islam Umar bin Khattab . Ed-1, Cet-1, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hal-251-256.

³ Isnaine Maulida, Analisis Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Taruna Sejahtera Cabang Tuntang, (Salatiga: Skripsi Tidak Diterbitkan), hal. 2

⁴ Philip Kotler dan Gary Amstrong, Dasar-Dasar Pemasaran, (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2003), hal. 146

⁵ Wibowo, Manajemen Kinerja. Ed-5, Cet-10, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 113

lebih dari yang semula diharapkan. Pada intinya melayani pelanggan secara prima berarti membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diperoleh.⁶

Tidak mengherankan jika banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan atau nasabahnya, karena dengan demikian nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan image atau citra perusahaan di mata pelanggan.⁷

Agar pelayanan menjadi optimal maka juga perlu adanya sikap kedisiplinan dari karawan. Disiplin kerja sangat diperlukan, tidak hanya untuk produktivitas kerja, tetapi juga membangun etos kerja yang baik. Etos kerja yang baik dengan sendirinya akan meningkatkan citra yang baik pada perusahaan. Disiplin sendiri merupakan bentuk kepatuhan terhadap perusahaan serta tugas-tugas yang diemban. Kepatuhan ini yang dapat menggerakkan roda-roda perusahaan agar memperoleh pencapaian yang lebih sempurna.⁸ Dalam kaitanya dengan itu, untuk bisa melibatkan seluruh dirinya beserta keahlian dan ketrampilan demi keberhasilan pekerjaannya, diandaikan bahwa orang yang profesional ini mempunyai disiplin kerja yang tinggi.

⁶Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, Manajemen Perkantoran Profesional. Cet-1,(Malang: Gunung Samudera, 2015), hal. 133-134

⁷ Kasmir, Customer Services Excellent, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hal. 65

⁸<http://ikhtisar.com/inilah-8-indikator-disiplin-kerja-di-kantor-anda>.Diakses tanggal 25 September 2017

Namun, disiplin ini tidak pertama-tama dipacu dari luar oleh lingkungan, oleh aturan, oleh atasan, atau orang lain, melainkan disiplin ini muncul dari dalam dirinya sendiri. Disiplin, ketekunan, dan keseriusan adalah perwujudan dari komitmen atas pekerjaan itu. Karena kemajuan dan perkembangan dirinya. Hanya dengan disiplin dalam waktu, dalam ketekunan, dalam menyelesaikan pekerjaan sampai tuntas.⁹

Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besarnya manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi para karyawan. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Adapun bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi.¹⁰ Beberapa dalam sikap karyawan dalam melayani nasabah (pelanggan) berdasarkan etos kerja Islami diantaranya jujur, disiplin dan tanggungjawab sangat perlu diterapkan dalam lembaga keuangan syariah dalam upaya menciptakan kepuasan nasabah. Namun kembali lagi bahwasanya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara

⁹Sonny Keraf, *Etika Bisnis*. Cet-16, (Yogyakarta: Kanisius, 2012), hal. 36-37

¹⁰Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed-1, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 88

harapan sebelumnya (atau norma kinerja) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.¹¹

Disiplin kerja sangat perlu diterapkan dalam diri seorang karyawan terutama di lembaga keuangan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota, sehingga, apabila nasabah merasa puas dengan hasil kinerja dan pelayanan yang diberikan, maka akan membuat nasabah loyal dan percaya terhadap kinerja dan pelayanan yang telah diterimanya.

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka.¹²

Koperasi BTM “Surya Dana” Campurdarat merupakan salah satu lembaga mikro syariah yang berada di Tulungagung yang terletak di Jl. Raya Popoh No 9B Kauman Campurdarat. Letak lembaga ini sangat strategis, karena Kopsyah BTM “Surya Dana” berdiri di pusat kecamatan Campurdarat yang berdekatan dengan pasar Campurdarat tepatnya di sebelah barat, dengan letaknya yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat tidak sulit untuk menemukan koperasi ini. Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat sudah beroperasi menjalankan kegiatan perekonomian selama 17 tahun yang berada di bawah naungan Muhammadiyah.

¹¹ <http://ronawajah.wordpress.com/2009/09/29/pentingnya-tanggung-jawab/>. Diakses tanggal 25 Oktober 2017

¹² Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung:CV Alfabeta, 2015), hal.128

Kopseyah BTM “Surya Dana” dalam kegiatan operasionalnya sama dengan lembaga keuangan mikro syariah pada umumnya, yaitu menghimpun dana dari anggota Kopseyah BTM “Surya Dana” lalu menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya yang berada di wilayah kecamatan Campurdarat dan sekitarnya. Kopreasi ini juga menggalang dana sosial seperti zakat, shodaqoh, dan infak untuk diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu.

Selama kurun waktu tiga tahun berkembang jumlah anggota di Kopseyah BTM “Surya Dana” cukup pesat bisa dilihat dari tahun 2014-2016

Tabel 1.1

**Perkembangan Jumlah Anggota Kopseyah BTM “Surya Dana”
Campurdarat**

| No | Tahun | Jumlah Anggota |
|----|--------------|----------------|
| 1 | 2014 | 568 |
| 2 | 2015 | 579 |
| 3 | 2016 | 845 |
| | Total | 1992 |

Sumber: Data Kopseyah BTM “Surya Dana”

Dari tabel diatas dapat dilihat perkembangan jumlah anggota Kopseyah BTM “Surya Dana” Campurdarat selama tiga tahun terakhir yaitu di tahun 2014-2016 mengalami peningkatan, pada tahun 2014 jumlah anggota sebesar 568, tahun 2015 jumlah anggota sebesar 579, dan di tahun 2016 jumlah anggota sebesar 845.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pelayanan, kualitas produk, dan disiplin kerja saling berkaitan untuk menunjang terciptanya loyalitas anggota

di Kopsyah BTM “Surya Dana”. Pelayanan yang bagus akan memberikan rasa puas kepada anggota yang melakukan transaksi. Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat memiliki 5 pengelola yang terdiri dari 1 orang di bagian kasir, 1 orang dibagian juru buku, 1 orang dibagian pembiayaan, dan 2 orang sebagai juru tagih.

Kopsyah BTM “Surya Dana” memiliki beberapa produk antara lain produk simpanan dan produk pembiayaan. Pada produk simpanan terdiri dari 3 produk, yaitu SIWADA (Simpanan *Wadi'ah*), ALBAMA, SIMUKA (Simpanan Berjangka). Pada produk pembiayaan terdiri dari 3 produk, yaitu pembiayaan musyarakah, pembiayaan murabahah, dan TRMB (Tijaratul Murabahah). Tetapi yang sering digunakan dan di minati masyarakat adalah produk pada pembiayaan terutama pembiayaan musyarakah dan pembiayaan murabahah. Kedua produk pembiayaan ini memiliki daya tarik sendiri bagi masyarakat, karena juga disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Dengan persyaratan yang mudah dan pelayanan yang cepat maka anggota yang melakukan pembiayaan akan cepat cair. Pelayanan yang diberikan karyawan di Kopsyah BTM “Surya Dana” sangat membantu anggota, selain dilihat dari penampilan juga dilihat dari kemampuan untuk melayani anggota. Kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat dan mempunyai wawasan terhadap produk serta bertutur kata dengan keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan termasuk dalam pelayanan prima/optimal. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi anggota, serta dapat mempertahankan anggota untuk terus melakukan pembelian produk yang

ditawarkan. Untuk mempertahankan pelanggan supaya tetap loyal Kopsyah BTM “Surya Dana” tentu anggota harus dilayani dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan prima yang dapat diberikan Kopsyah BTM “Surya Dana” kepada anggota berupa kemampuan, penampilan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Dalam kedisiplinan masih perlu di perhatikan lagi di Kopsyah BTM “Surya Dana” khususnya disiplin waktu, karena kedisiplinan di Kopsyah BTM “Surya Dana” sangat kurang diterapkan ini terlihat dari karyawan yang sering tidak tepat waktu masuk kerja. Sehingga jika ada anggota yang mau akan melakukan transaksi mereka harus menunggu, dan juga ada anggota yang meninggalkan koperasi untuk kembali ke rumah. Jika kedisiplinan ini terus menerus tidak diterapkan maka akan berdampak pada sistem pelayanan, masyarakat akan menilai bahwa karyawan di Kopsyah BTM “Surya Dana” tidak memiliki tanggungjawab atas pekerjaannya. Ini akan menimbulkan rasa ketidakpuasan dari anggota, jika anggota merasa tidak puas anggota akan meninggalkan atau pindah ke lembaga lain.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk, Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.

B. Identifikasi Masalah

1. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Kopsyah BTM “Surya Dana” terutama dalam melayani anggota cukup baik, kecepatan dalam melayani anggota sangat diutamakan.
2. Kualitas produk, produk yang ditawarkan oleh pihak lembaga Kopsyah BTM “Surya Dana” terdiri dari produk simpanan (tabungan SIMUKA, tabungan SIWADA, Al-BAMA), produk pembiayaan (musyarakah, mudharabah, TRMB). Dari beberapa produk yang dimiliki oleh Kopsyah BTM “Surya Dana” produk pada pembiayaan terutama produk pembiayaan murabahah dan musyarakah paling banyak diminati dan digunakan anggota.
3. Disiplin kerjakaryawan di Kopsyah BTM “Surya Dana” sangat kurang, khususnya disiplin pada waktu kerja. karyawan di Kopsyah BTM “Surya Dana” sering masuk tidak tepat waktu, sehingga jika ada anggota yang ingin melakukan transaksi mereka harus menunggu lama.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti akan merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung?

2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung?
4. Apakah pelayanan prima, kualitas produk, dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap loyalitas anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap loyalitas anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama pelayanan prima, kualitas produk, dan disiplin kerja terhadap loyalitas anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai media untuk sumbangan pemikiran tentang pembentukan loyalitas pelanggan bagi mahasiswa yang menjalani program studi Perbankan Syariah di IAIN Tulungagung khususnya, dan semua pembaca pada umumnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan untuk membantu sumbangan pemikiran dan masukan serta hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan kualitas instansi tersebut.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini digunakan sebagai informasi bagi akademik dan penambahan keperpustakaan dibidang perbankan syariah, dan juga dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu karya ilmiah.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan, untuk membantu penelitian yang akan datang untuk menambah sumber refrensi dan tambahan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi peneliti yang sedang mengembangkan penelitiannya.

F. Ruang Lingkup Batasan Masalah

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup batasan masalah ini digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, agar tidak menyimpang dari tujuan yang penulis kehendaki dan bisa dilakukan secara mendalam. Maka penulis akan membatasi ruang lingkup yaitu:

a. Variabel

Dalam ruang lingkup penelitian ini menggunakan variabel-variabel yang meliputi variabel independen (X_1, X_2, X_3) dan variabel dependen (Y). Untuk variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari, variabel independen (X_1) yaitu pelayanan prima, variabel independen (X_2) yaitu kualitas produk dan variabel independen (X_3) yaitu disiplin kerja. Sedangkan untuk variabel dependen untuk penelitian ini yaitu (Y) loyalitas anggota.

b. Populasi atau Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini subjek penelitiannya adalah seluruh anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.

c. Lokasi Penelitian

Untuk dijadikan lokasi dalam penelitian ini yaitu di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung yang beralamatkan di Jl. Sukomakmur No. 9B Kauman Campurdarat Tulungagung.

2. Batasan Penelitian

Untuk memperjelas lagi ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini dan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan serta dapat menghasilkan pembahasan yang lebih terarah, maka perlu adanya pembatasan masalah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

a. Pembatasan Daerah Penelitian

Agar daerah penelitian tidak meluas, maka perlu adanya pembatasan daerah. Untuk penelitian ini daerah yang dijadikan untuk tempat penelitian yaitu di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.

b. Batasan Responden Penelitian

Yang dijadikan responden penelitian ini adalah anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung, mereka yang bertempat tinggal di kawasan Campurdarat.

c. Pembatasan Masalah Penelitian.

Adapun masalah yang diteliti adalah masalah yang menyangkut pengaruh pelayanan prima, kualitas produk, dan disiplin kerja terhadap loyalitas anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual yang di maksud dari Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk, dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.¹³ Kualitas pelayanan dari karyawan yang melayani pelanggan dengan keramahan, sopan santun serta pelayanan yang cepat dan efisien.¹⁴
- b. Kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.¹⁵
- c. Disiplin kerja, Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.¹⁶
- d. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen untuk bertahan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.¹⁷

¹³<http://ciputraco.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>. Diakses tanggal 17 September 2017

¹⁴ Kasmir, Customer Services Excellent..., hal. 240

¹⁵ Kasmir dan Jakfar, Studi Kelayakan Bisnis. Ed-2, Cet-5, (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 51

¹⁶ Edy Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia..., hal. 86

¹⁷ Eddy Soeryanto Soegoto, Entrepreneurship Menjadi Pebisnis Ulung, (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2009), hal. 363

2. Penegasan Operasional

Penegasan istilah secara operasional yaitu pelekatan arti dari suatu variabel dengan cara menentukan suatu tindakan yang diperlukan untuk mengukur suatu variabel.

- a. Pelayanan prima, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu program yang mengenai baik buruknya tata cara pelayanan pada anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” dan seberapa jauh harapan pelanggan atas pelayanan yang diperoleh.
- b. Kualitas produk, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah produk yang diberikan oleh Kopsyah BTM “Surya Dana” yang dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan anggotanya.
- c. Disiplin kerja, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peraturan yang diterapkan untuk dijadikan pedoman bagi karyawan supaya tidak melanggar peraturan dalam bekerja.
- d. Loyalitas, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesetiaan seorang anggota pada Kopsyah BTM “Surya Dana” untuk terus melakukan transaksi.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi-informasi dan hal-hal yang di bahas tiap bab. Sistematika penulisan sebagai berikut:

Bagian awal, pada bagian ini memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran serta abstrak.

BAB I Pendahuluan, pada bab pendahuluan untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan di bahas dalam penelitian ini, maka bab pendahuluan ini akan menguraikan beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup batasan masalah, penegasan istilah.

BAB II Landasan Teori, dalam bab ini menguraikan beberapa konsep dan anggapan tentang teori dari variabel-variabel penelitian yang meliputi: pelayanan prima, kualitas produk, disiplin kerja, loyalitas, penelitian terdahulu, kerangka konseptual / kerangka berfikir penelitian, hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian, dalam bab ini membahas mengenai rancangan penelitian, yang terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian, dalam bab ini memuat deskripsi singkat mengenai hasil penelitian, yang terdiri dari: hasil penelitian berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V Pembahasan, pada bab ini membahas tentang temuan-temuan penelitian yang di telah di bahas pada hasil penelitian

BAB VI Penutup, pada bab ini dikemukakan mengenai kesimpulan yang merupakan hasil dari pembahasan, dan juga berisikan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan.

Pada bagian akhir skripsi memuat daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat keaslian pernyataan, dan daftar riwayat hidup.