

ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Analisis Efektivitas Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Anggota Di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar”** ini ditulis oleh First Yahya Jihad Al Farouq, 1741143133, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, dibimbing oleh Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE,MM.

Penelitian ini dilatar belakangi karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas anggota. Kualitas pelayanan tersebut juga merupakan kemampuan maupun karakter yang dimiliki oleh para karyawan, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi tolok ukur kepuasan dan loyalitas anggota.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana evektifitas kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, (2) Bagaimana evektifitas kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan loyalitas anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui evektitas kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas anggota.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian field research. Metode analisis data menggunakan metode analisis model interaktif. Data yang digunakan data primer dan data sekunder, dan metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa (1) Anggota BMT UGT Sidogiri merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka. Bisa dikatakan apa yang mereka rasakan adalah memang apa yang mereka lihat, (2) Loyalitas anggota dipicu dengan adanya kualitas pelayanan yang baik. Dimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya sudah cukup bagus, karena beberapa anggota tingkat loyalitasnya sudah cukup tinggi kepada produk dan jasa yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Anggota

ABSTRACT

Thesis entitled "**Analysis of Service Quality Effectiveness as an Effort to Improve Satisfaction and Member Loyalty In BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar**" was written by First Yahya Jihad Al Farouq, 1741143133, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Islamic Banking, Tulungagung State Islamic Institute, by Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE, MM.

This study is based on the quality of service is very influential on increasing satisfaction and loyalty of members. Quality of service is also the ability and character owned by the employees, then the quality of services provided will be the benchmarks of customer satisfaction and loyalty.

The focus of the problem in this research is (1) How is the quality of service evektifitas as an effort to increase member satisfaction in BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, (2) How is the quality of service evektifitas as effort to increase member loyalty in BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar. The purpose of the study to determine the quality of service evektitas as an effort to increase member satisfaction and loyalty.

This research approach uses qualitative research. Type of research field research. Methods of data analysis using interactive model analysis method. Data used primary and secondary data, and data collection methods using in-depth interviews, participant observation, and documentation.

From the results of this study found that (1) Members of BMT UGT Sidogiri feel satisfied with the services provided to them. It can be said what they feel is indeed what they see, (2) Loyalty of members is triggered by the quality of good service. Where the quality of services provided to its members is quite good, because some members of the level of loyalty is high enough to the products and services provided.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Member Loyalty