BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Profil BMT UGT Sidogiri

Koperasi BMT UGT Sidogiri mulai beroperasi pada tanggal 5 robiul awal 1421 H atau 6 juni 2000 M di Surabaya. Kemudian mendapatkan badan hukum koperasi dari kanwil dinas operasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 Tertanggal 22 juli 2000. Koperasi BMT UGT Sidogiri ini sudah berbadan hukum maka dapat diakui oleh negara. BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam suatu kegiatan urusan guru tugas Pondok Pesantren Sidogiri yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah jawa timur.

Dalam setiap tahun BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten atau kota yang dinilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 14 tahun dan sudah memiliki 440 unit layanan Baitul maal wat Tamwil atau Jasa Keungan Syariah dan 1 unit pelayaan transfer.

Pengurus akan terus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik

organisasi maupun usaha. Untuk menunjang hal tersebut maka anggota koperasi dan penerima amanat perlu memiliki karakter STAF, yaitu *Shiddiq* (jujur), *Tabligh* (Transparan), *Amanah* (dapat dipercaya) dan *fathanah* (profesional). Sistem yang digunakan oleh BMT UGT Sidogiri adalah sistem jemput bola, jadi setiap *Account Officer* setiap hari mendatangi anggota BMT UGT Sidogiri yang hendak melakukan transaksi dan BMT.

Sidogiri juga memiliki sebuah alat yang digunakan untuk transaksi penyetoran atau penarikan dana yang bekerja sama dengan *MegaCom* yang mana alat tersebut digunakan oleh *Account Officer* untuk mencatat transaksi, dan data transaksi tersebut akan secara otomatis masuk ke dalam komuter teller sehingga akan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dan *Account Officer* juga tidak perlu mendata kembali anggota yang melakukan transaksi.[66]

2. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri

a. Visi BMT UGT Sidogiri

1) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan lan dasan syariah Islam.
2) Terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

[66] Sejarah Bmt Ugt Sidogiri, Dalam, *http://bmtugtsidogiri.co.id*, Diakses pada 5 januari 2018

b. Misi BMT UGT Sidogiri

1) Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
2) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
3) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
4) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (*Shiddiq* atau Jujur, *Tabligh* atau Komunikatif, *Amanah* atau Dipercaya, *Fatonah* atau Profesional).[67]

3. Produk-Produk BMT UGT Sidogiri

a. Produk Tabungan

Adapun jenis produk-produk pembiayaan di BMT Sidogiri Blitar diantaranya adalah:

1) Tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Produk ini adalah produk yang sering diminati oleh pedagang-pedagang dan orang disekitar BMT Sidogiri.

   Akad: Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 30% Anggota: 70% BMT.

   Ketentuan:

   a) Setoran awal minimal Rp 10.000.
   b) Setoran berikutnya minimal Rp 1.000.

[67] Visi Misi BMT UGT Sidogiri Blitar, dalam, *http://bmtugtsidogiri.co.id*, diakses 5 januari 2018

c) Administrasi pembukaan tabungan Rp 5.000

2) Tabungan Haji

Adalah tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanaan Ibadah Haji.

Akad: Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 50% Anggota: 50% BMT.

Ketentuan:

a) Pembukaan rekening di kantor BMT Sidogiri sesuai domisili/tempat tinggal calon jamaah Haji.
b) Setoran awal minimal Rp. 500.000 dan selanjutnya minimal Rp. 100.000.
c) Penarikan hanya untuk kebutuhan keberangkatan Haji atau karena ada udzur syar'i.

Ketentuan Pendaftaran Porsi Keberangkatan Haji:

a) Saldo Tabungan Al Haromain minimal Rp 25.000.000.
b) Menyerahkan 2 lembar fotocopy KTP suami istri, surat nikah, dan Kartu keluarga.

3) Tabungan Umrah

Adalah tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanaan Ibadah Umrah.

Akad: Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytaraka*, dengan nisbah 40% Anggota: 60% BMT.

Ketentuan:

a) Setoran berikutnya sesuai perencanaan keberangkatan.
b) Ketentuan pemberangkatan adalah sesuai jadwal dari tra vel umrah.
c) Perencanaan keberangkatan minimal 3 bulan dan maksimal 36 bulan.
d) Setoran dapat dilakukan setiap pekan, bulan, atau musiman.
e) Dana dapat dicairkan hanya untuk keperluan keberangkatan ibadah umrah kecuali *udzur syar'i.*
f) Administrasi pembukaan tabungan Rp. 150.000.

4) Tabungan Hari Raya Idul Fitri

Adalah tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri.

Akad: Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah,* dengan nisbah 40% Anggota: 60% BMT.

Ketentuan:

a) Setoran awal minimal Rp 10.000.
b) Setoran berikutnya minimal Rp 1.000
c) Biaya administrasi Rp 5.000.
d) Penarikan tabungan dapat dilakukan paling awal 15 hari sebelum hari Raya Idul Fitri.

5) Tabungan Pendidikan

Adalah tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa. Akad: Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*, dengan nisbah 40% Anggota: 60% BMT.

Keuntungan:

a) Aman dan transparan sehingga dengan mudah memantau perkembangan dana setiap bulan.
b) Transaksi mudah dan bebas dari riba.
c) Pengurus lembaga tidak disibukkan dengan urusan keuangan terutama pada saat pembagian tabungan siswa di akhir tahun pendidikan.
d) Mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan.
e) Mendapatkan dana BEA SISWA untuk siswa tidak mampu sebesar Rp. 150.000 sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri.
f) GRATIS biaya administrasi.

Ketentuan:

a) Setoran awal Rp. 100.000 dan setoran berikutnya minimal Rp. 50.000.
b) Penarikan tabungan hanya boleh dilakukan di akhir tahun pelajaran.

c) Pengajuan BEA SISWA apabila dana simpanan mencapai saldo rata-rata Rp. 5.000.000 dengan masa simpanan minimal 5 bulan.

d) Pengambilan BEA SISWA di akhir tahun pelajaran ketika tabungan akan diambil.

Persyaratan:

a) Foto Kopi KTP/SIM

b) Formulir pembukaan rekening ditandatangani oleh Pengurus lembaga cq ketua dan bendahara serta dibubuhi setempel.

c) Rekening tabungan atas nama Ketua atau Bendahara QQ nama lembaga.

6) Tabungan Kurban

Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.

Akad: Tabungan berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*, dengan nisbah 40% Anggota: 60% BMT.

Ketentuan:

a) Setoran awal minimal Rp. 50.000.

b) Setoran berikutnya minimal Rp. 25.000.

c) Saldo setelah pelaksanaan Aqiqah dan ibadah Kurban mini mal Rp. 50.000.

d) Hanya dapat diambil pada saat akan melakukan ibadah kurb an atau aqiqah.

Persyaratan:

a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.

b) Menunjukkan asli bukti identitas diri wali (KTP atau SIM) dan menyerahkan foto copy bukti identitas dimaksud.

Spesifikasi biaya:

a) Biaya administrasi dan tabarru' asuransi Rp. 15.000 (untuk kurban kambing) dan Rp. 100.000,- (untuk kurban sapi).

b) Biaya penutupan rekening Rp. 10,000,-

b. Produk Pembiayaan

1) GES (Gadai Emas Syariah)

Adalah Fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah.

Akad: yang digunakan adalah Akad *Rahn Bil Ujrah.*

Ketentuan:

a) Jangka waktu maksimal 4 bulan dan bisa diperpanjang maksimal 2 kali.

b) Pembayaran Ujrah bisa dilakukan sesuai kesepakatan maksimal setiap bulan.

c) Maksimal pinjaman gadai syariah 5 rekening aktif.

Persyaratan Khusus : Agunan berupa emas.

2) MUB (Modal Usaha Barokah)

Adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil.

Akad yang digunakan adalah: akad yang berbasis bagi hasil *Mudharabah* atau *Musyarakah* atau jual beli (*Murabahah*).

Keuntungan dan Manfaat:

a) Membantu anggota untuk memenuhi kebutuhan modal usaha dengan sistem yang mudah, adil dan maslahah.
b) Anggota bisa sharing risiko dengan BMT sesuai dengan pendapatan riil usaha anggota.
c) Terbebas dari Riba dan Haram.

Ketentuan:

a) Jenis pembiayaan adalah pembiayaan modal usaha komersial mikro dan kecil.
b) Peruntukan pembiayaan adalah perorangan atau badan usaha.
c) Jangka waktu pembiayaan maksimal 36 bulan.
d) Maksimum plafon pembiayaan sampai dengan Rp. 500 juta.

Persyaratan Khusus:

a) Anggota harus membuat laporan penggunaan dana setiap 1 (satu) bulan (khusus untuk akad yang berbasis bagi hasil).
b) Usaha sudah berjalan minimal 1 tahun.
c) Menyerahkan laporan perhitungan hasil usaha 3 bulan terakhir.

d) Menyerahkan Dokumen yang diperlukan:

a. Fotokopi rekening Tabungan 3 bulan terakhir.

b. Fotokopi rekening listrik atau PDAM 3 bulan terakhir.

c. Fotokopi Agunan (SHM/SHGB/BPKB).

3) MTA (Multi Guna Tanpa Agunan)

Adalah Fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota.

Akad: yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*Murabahah*) atau berbasis sewa (*Ijarah dan Kafalah*).

Penggunaan:

a) Modal usaha (*Mudharabah*).

b) Biaya sekolah/pendidikan (Akad *Kafalah*).

c) Biaya rawat inap rumah sakit (Akad *Kafalah*) Pembelian perabot rumah tangga (Akad *Murabahah*).

d) Pembelian alat-alat elektronik (Akad *Murabahah*).

e) Melunasi tagihan Hutang (*Kafalah*).

Ketentuan:

a) Jenis pembiayaan adalah pembiayaan modal usaha dan Konsumtif.

b) Peruntukan pembiayaan adalah perorangan.

c) Jangka waktu pembiayaan maksimal 1 tahun.

d) Harus aktif menabung minimal setiap kali angsuran

e) Maksimum plafon pembiayaan sampai dengan Rp 1.000.000.

Persyaratan Khusus:

Fotokopi rekening listrik atau PDAM 3 bulan terakhir.

4) PBE (Pembelian Barang Elektronik)

Adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembelian barang elektronik.

Jenis barang elektonik yang bisa diajukan adalah:

a) Barang elektronik yang dijual secara legal (Baru atau bekas).
b) Bergaransi (Pabrik atau Toko).
c) Barangnya marketable seperti Laptop, Komputer, TV, Audio, Kulkas, dan lain-lain.

Akad: yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*Murabahah*) atau akad *Ijarah Muntahiyah Bittamliik.*

Ketentuan Umum:

a) Pemohon harus mempunyai pekerjaan dan pendapatan yang tetap.
b) Jangka waktu maksimal sesuai jangka waktu garansi.
c) Jaminan bisa berupa barang yang diajukan atau jaminan berharga yang lain spt BPKB dan sertifikat tanah.
d) DP atau uang muka 25% dari ketentuan harga.
e) Usia pemohon pada saat pengajuan minimal 18 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo.
f) Maksimum plafon pembiayaan sampai dengan Rp 10 juta.

g) Pengajuan dapat dilakukan sendiri-sendiri atau dikoordinir secara kolektif oleh instansi dimana pemohon bekerja.

Persyaratan:

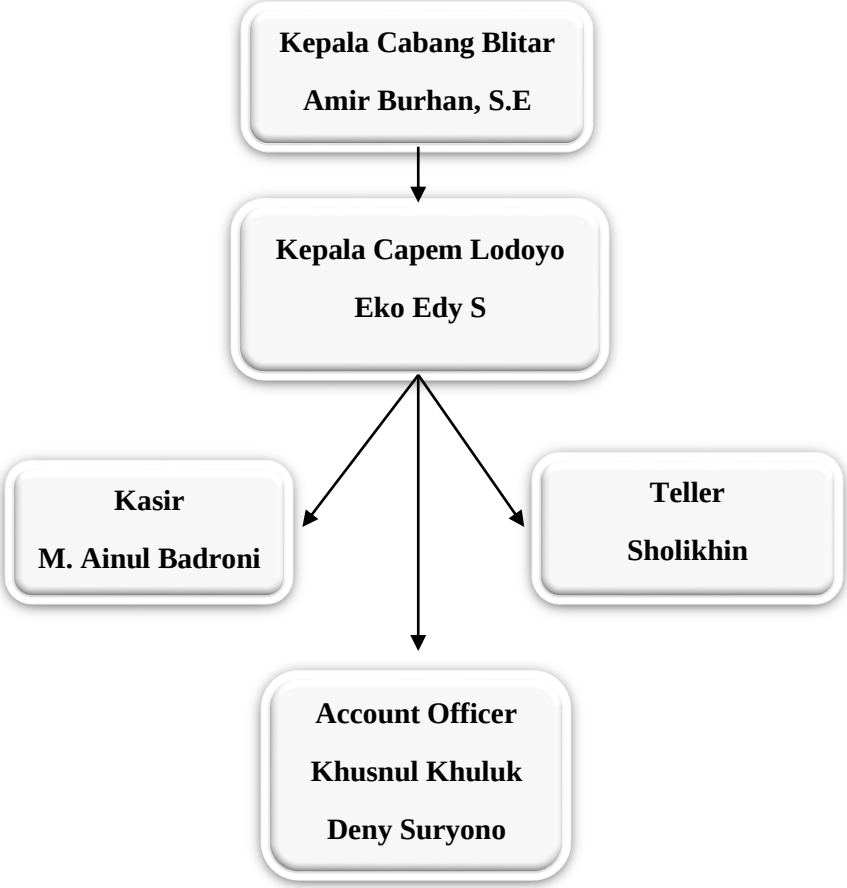
a) Fotokopi rekening Tabungan 3 bulan terakhir.
b) Slip gaji yang disahkan oleh instansi atau perusahaan tempat pemohon bekerja.
c) Fotokopi rekening listrik atau PDAM 3 bulan terakhir.

Keterangan mengenai barang elektronik yang akan dibeli meliputi jenis, merk dan spesifikasi yang penting.[68]

[68] *Brosur* BMT UGT Sidogiri Blitar.

4. Struktur Kepengurusan BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar

Gambar 2.1
Struktur Kepengurusan BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar



Sumber: *RAT BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar*

B. PAPARAN DATA

Paparan data dalam penulisan skripsi ini bertujuan untuk mempermudah dalam menjelaskan permasalahan yang telah diteliti. Dalam hal ini penulis memaparkan suatu temuan yang hanya berkaitan dengan fokus penelitian agar tidak melebar membahas pada pembahasan lain. Fokus penelitian yang ada dalam penulisan skripsi ini membahas 2 poin yaitu:

1. Efektivitas Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar

Kualitas pelayanan pada dasarnya mencakup dua aspek utama, yaitu konsisten kinerja dan sifat terpercaya. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanan secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat, dan andal dalam hal memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati. Kemudian kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para anggota dengan segera, penguasaan keterampilan, dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan anggota.

Menurut pemaparan dari Bapak Eko Edy S selaku kepala cabang di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, bahwa:

"*Pelayanan yang kami berikan kepada anggota kami sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti halnya cara berpakaian dan tata cara menyapa anggota ketika Account Officer (AO) hendak memberikan pelayanan kepada anggota.*"[69]

[69] Hasil wawancara dengan Bapak Eko Edy S selaku Kepala cabang BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 4 Maret 2018.

Berdasarkan pemaparan di atas, pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri bisa dibilang cukup kreatif. Kenapa, karena BMT UGT Sidogiri di isi oleh para karyawan alumni Ponpes Sidogiri Pasuruan. Contoh dari segi pakaian ketika memberikan pelayanan kepada anggota menggunakan adat Pondok, yaitu menggunakan sarung, berpakaian koko, dan menggunakan songkok dan cara menyapa anggota juga cukup sopan, karena selalu diawali dengan mengucapkan salam kepada setiap anggota.

Selain dari cara berpakaian dan cara menyapa anggota, kualitas pelayanan juga dilihat dari cepat dan tepatnya memberikan pelayanan kepada anggota. Menurut pemaparan dari Bapak Khusnul Khuluk selaku AO1 di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, bahwa:

"*Kami selaku AO sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk anggota kami, salah satunya yaitu ketika anggota menabung. Kami sudah memberikan transaksi yang cepat dan tepat kepada anggota, menggunakan Usid BMT UGT Sidogiri, yaitu alat online seperti mobile banking.*"[70]

Menurut pemaparan lain dari Bapak Deny Suryono selaku AO2 di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, bahwa:

"*kalau menurut saya, pelayanan yang cepat dan tepat bukanlah soal kecepatan ketika memberikan pelayanan kepada anggota, tetapi ketika kita memberikan pelayanan itu tepat waktunya dan cepat proses transaksiny. Mungkin pendapat kita berbeda, karena objek kita juga berbeda. Pak Khuluk dipasar dan saya sendiri yaitu dari rumah ke rumah yang jaraknya juga tidak dekat.*"[71]

Berdasarkan pemaparan para AO di atas, bahwa melakukan pelayanan secara cepat dan tepat yang dilakukan BMT UGT Sidogiri adalah secara

[70] Hasil wawancara dengan Bapak Khusnul Khuluk selaku Account Officer BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 4 Maret 2018.
[71] Hasil wawancara dengan Bapak Deny Suryono selaku Account Officer BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 4 Maret 2018.

online, yaitu menggunakan Usid BMT UGT Sidogiri dan tepat waktunya yang berarti ketika si AO melakukan transaksi dari rumah ke rumah, si AO melihat kondisi atau jadwa anggota ketika ada dirumah dan ketika tidak ada dirumah. Bedasarkan penelitian ketika observasi peneliti memang melihat secara langsung bagaimana proses transaksi dipasar Lodoyo dan daerah sekitarnya, dengan melayani puluhan bahkan ratusan anggota BMT UGT Sidogiri, memang para AO melakukannya dengan cepat dan tepat karena tenaga dan jam kerja mereka terbatas.

Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada anggota, semakin baik pula apresiasi anggota kepada lembaga, artinya anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka. Dan ketika anggota merasa terpuaskan, maka anggota juga akan memberikan yang terbaik untuk lembaga yang telah memuaskannya.

Menurut pemaparan dari 3 anggota BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, yaitu:

Pemaparan dari Ibu Sundari selaku anggota 3 tahun lamanya, bahwa:

"*Pelayanan yang diberikan Sidogiri cukup baik, mungkin karena mereka berpakaian seperti budaya pondok dan kelihatan sholeh. Saya juga merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan kepada saya. Dan biaya adminitrasi Sidogiri cukup murah dari pada yang lain.*"[72]

Pemaparan dari Bapak Poniran selaku anggota 2 tahun lamanya, bahwa:

"*Saya cukup puas dengan pelayanan Sidogiri, karena pelayanan Sidogiri itu enak, pegawainya yang nyamperin kami, bukan kami yang nyamperin mereka.*

[72] Hasil wawancara dengan Ibu Sundari selaku anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 4 Maret 2018.

Sidogiri itu enak biaya adminitrasi gratis Cuma bayar buku tabungannya saja, itu pun murah gak mahal Cuma Rp. 2000."[73]

Pemaparan dari Ibu Muslimah selaku anggota 1 tahun lebih lamanya, bahwa:

"*Pelayanan enak, nyaman, tertib, sopan, ramah, saya jadi suka kalau nabung di Sidogiri. Saya juga merasa puas, karena uang yang saya tabung bisa diambil sewaktu-waktu, jadi kalau saya butuh uang ya tinggal ambil di pegawainya yang lewat. Jelas, saya nabung di Sidogiri, saya suka godain pegawainya yang lewat kok, abis ganteng-ganteng sih.*"[74]

Berdasarkan yang telah dipaparkan oleh 3 anggota BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar tersebut, dapat diambil garis besarnya, yaitu ketiga anggota tersebut merasa puas dengan hasil dari kualitas pelayanan BMT UGT Sidogiri. Karena memang kata kuncinya yaitu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggotanya.

2. Efektivitas Kualitas Pelayanan Sebagai Upayaa Peningkatan Loyalitas Anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar

Sementara itu, dalam upaya membangun dan menjadikan anggota yang loyal pada perusahaan akan produk dan jasanya, seorang marketer harus membangun loyalitas anggota. Proses ini berlangsung lama dengan penekanan dan perhatian yang khusus dan berbeda untuk masing-masing tahap, karena setiap tahap memiliki kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahapan dan memenuhi kebutuhan dalam

[73] Hasil wawancara dengan Bapak Poniran selaku anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 4 Maret 2018.
[74] Hasil wawancara dengan Ibu Muslimah selaku anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 4 Maret 2018.

setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon anggota menjadi anggota yang loyal.

Dari beberapa uraian dapat disimpulkan bahwa loyalitas anggota merupakan sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan penggunaan produk dan jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khusus yang menggunakan secara teratur dan berulang-ulang dengan konsisten yang tinggi, namun tidak hanya membeli ulang suatu produk dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk dan jasa tersebut.

Menurut pemaparan dari 3 anggota BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, yaitu:

Pemaparan dari Bapak Maryadi selaku anggota 3 tahun lamanya, bahwa:

"*Saya sudah nabung di Sidogiri ini selama 3 tahun, dan saya setiap hari menabung meskipun Cuma Rp. 2000. Kemudian saya selalu merekomendasikan Sidogiri kepada tetangga saya, yang membutuhkan dana atau ingin menabung seperti saya. Saya cukup senang dengan Sidogiri, karena pelayanannya enak dan nyaman terhadap saya.*"[75]

Pemaparan dari Bapak Kateno tentang rekomendasi menabung dari Bapak Maryadi, bahwa:

"Iya, saya menabung di BMT UGT Sidogiri memang disuruh oleh kawan saya yaitu Bapak Maryadi. Dan saya merasa nyaman menabung disini, karena saya bisa menabung untuk keperluan saya yaitu ibadah umroh."[76]

Pemaparan dari Ibu Damidah selaku anggota 2 tahun lamanya, bahwa:

"*Sidogiri itu enak, kalau menabung itu boleh sedikit-sedikit, oleh karena itu saya sudah 2 tahun berturut-turut menabung di Sidogiri. Ibu-ibu teman saya*

[75] Hasil wawancara dengan Bapak Maryadi selaku anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 4 Maret 2018.
[76] Hasil wawancara dengan Bapak Kateno selaku anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 5 April 2018.

jualan banyak yang saya ajak nabung di Sidogiri, lumayanlah tabungannya bisa buat kredit-kredit kompor, panci, dan lain sebagainya. Sidogiri itu banyak yang mengenal di wilayah Blitar, dan juga banyak yang menabung disitu." [77]

Pemaparan dari Ibu Nurwanti tentang rekomendasi menabung dari Ibu Damidah, bahwa:

"Ya, saya menabung atas kemauan sendiri, tapi juga mendapatkan info dari teman saya yaitu Ibu Damidah. Katanya nabung disitu enak bisa nyicil terserah berapa banyak, kemudian saya buktikan sendiri, ya memang enak. Saya bisa menabung untuk keperluan resepsi atau sekolah anak, dan saya sudah setahun lebih betah nabung disitu."[78]

Pemaparan dari Ibu Sunarsih selaku anggota 1 tahun lebih lamanya, bahwa:

"*Tabungan saya di Sidogiri sudah banyak untuk keperluan Sekolah anak saya. Saya sudah setahun lebih menabung di Sidogiri, suami saya saja saya suruh menabung disitu juga buat keperluan mendadak. Sidogiri itu enak, bisa nabung terserah dengan anggotanya mau nabung berapa, dan pelayanannya itu enak, orang yang biasa transaksi juga enak, bisa digodain, gak sombong, sopan, ya begitulah.*"[79]

Berdasarkan pemaparan dari 3 anggota BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, bahwasannya loyalitas anggota yang dibentuk oleh BMT UGT Sidogiri sudah cukup baik, karena dilihat dari pemaparan ketiga anngota tersebut menyatakan persepsi mereka masing-masing yang mereka rasakan selama menggunakan produk dan jasa BMT UGT Sidogiri. Karena kata kunci dari loyalitas juga dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya, semakin

[77] Hasil wawancara dengan Ibu Damidah selaku anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 4 Maret 2018.
[78] Hasil wawancara dengan Ibu Nurwanti selaku anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 5 April 2018.
[79] Hasil wawancara dengan Ibu Sunarsih selaku anggota di BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar, pada tanggal 4 Maret 2018.

baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota dan loyalitasnya pun semakin meningkat.