

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH
(Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)**



Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Ekonomi (S.E)

Oleh

MUHAIMIN

NPM: 1451020242

JURUSAN: Perbankan Syari'ah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

1439/2018

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH
(Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Ekonomi (S.E)

Oleh:

**MUHAIMIN
NPM: 1451020242**

JURUSAN: Perbankan Syari'ah

**Pembimbing I : Hanif, S.E., M.M.
Pembimbing II : Fatih Fuadi, M.S.I.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1439/2018**

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis di masa sekarang semakin ketat baik dipasar nasional maupun internasional. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada para pelanggannya, misalnya dengan menawarkan produk yang mutunya lebih baik, harganya murah, dan pelayanan yang mutunya lebih baik dari para pesaingnya. Kualitas pelayanan juga berkenaan dengan kemampuan suatu lembaga keuangan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Seperti halnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan semakin baiknya kualitas yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kenyamanan dan loyalitas nasabahnya.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu kepada para nasabahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur(SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden yang dijadikan sampel sebanyak 22 orang. Sedangkan analisisnya menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deduktif.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sudah sesuai dengan prosedur, hal ini dinyatakan dengan karyawan yang mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya, namun pada prakteknya masih perlu adanya monitoring dan pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja mereka dimasa mendatang. Sedangkan dalam pelayanan menerapkan prinsip 6S yaitu: *Salaam, Simple, Soon, Solution, See, dan Smile*. Dan dimensi pelayanan diantaranya: *Tangibles* dengan memberikan fasilitas, *reliability* dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan keahlian karyawan, *responsiveness* melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, *assurance* memberikan jaminan pelayanan kepada nasabah, dan *empathy* melayani nasabah dengan ramah dan sopan santun. Sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah, karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah, nasabah yang merasa puas akan cenderung loyal kepada KSPPS BMT Fajar Pringsewu.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan, kepuasan, Loyalitas*



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Sekretariat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame 1, Bandar Lampung 35131

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringewu)**

Nama Mahasiswa : **Muhaimin**

NPM : **1451020242**

Jurusan : **Perbankan Syariah**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, November 2018

Pembimbing I

Hanif, S.E., M.M.

NIP. 197408232000031001

Pembimbing II

Fatih Fuadi, M.S.I.

NIP. 198512192015031006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Ahmad Habibi, S.E., M.E.

NIP. 197905142003121003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. 0721 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)**, disusun oleh: **Muhaimin, NPM: 1451020242**, Jurusan: Perbankan Syariah, diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Selasa, 27 November 2018.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua : **Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I** (.....)
Sekretaris : **Ulul Azmi Mustofa, M.S.I** (.....)
Penguji I : **Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy** (.....)
Penguji II : **Hanif, S.E., M.M** (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Juh. Bahrudin, M.A
NIP. 195808241989031003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhaaimin
NMP : 1451020242
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pada Nasabah (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, September 2018
Penyusun,

Muhaimin
NPM. 1451020242

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”. (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, tak henti hentinya saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini. Sebagai tanda bukti cinta dan ketulusan saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapakku Tugino MS dan Ibuku tercinta Sri Wahyuni, yang tak henti-hentinya selalu memanjatkan do'a untuk saya, berjuang untuk keberhasilanku serta memberi cinta dan kasih sayang dalam mendidiku, sampai menghantarkanku dalam meraih gelar sarjan.
2. Kakaku Roziqin dan adiku Nur Habibi yang selalu memberikanku semangat dan dorongan untuk segera menyelesaikan karya tulis ini, terimakasih atas do'a dukungan, kasih sayang serta semangatnya.
3. Teman-teman seperjuanganku Kelas C Perbankan Syariah tahun 2014 yang selalu memberikan semangat, serta teman-teman seluruh angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Sahabat-sahabat tercintaku Muhammad Ikramuddin, Rifan Zainuri, Satria Dwijaya, Hafid Fajarakhdi, Zuan Fedrik Pakpahan, yang telah memberikan semangat dukungan dan perhatian selama penulisan karya ini.
5. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung.