

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BMT UGT NUSANTARA
CABANG PELAIHARI**

SKRIPSI

**OLEH
ABDILLAH SYAHBANA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BMT UGT NUSANTARA
CABANG PELAIHARI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

**Abdillah Syahbana
1601161570**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdillah Syahbana
NIM : 1601161570
Tempat/Tgl. Lahir : Pelaihari, 20 Desember 1996
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal karena hukum.

Banjarmasin, 03 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Abdillah Syahbana

PERSETUJUAN

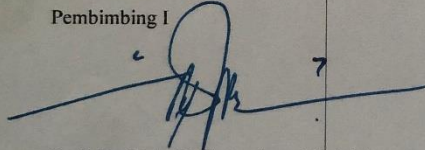
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pelaihari
Ditulis oleh : Abdillah Syahbana
NIM : 1601161570
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir: Pelaihari, 20 Desember 1996
Alamat : Jl. Al Fatah RT. 27 RW. 007

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

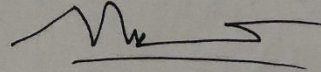
Banjarmasin, 03 Agustus 2023

Pembimbing I



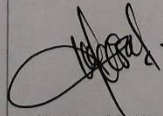
Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A.
NIP. 19560814 198203 1 005

Pembimbing II



Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M. Ag.
NIP. 19610625 198603 2 003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin.



Annisa Sayyid, SHI, MSI.
NIP. 19830526 201101 2 007

PENGESAHAN

PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pelaihari”, ditulis oleh Abdillah Syahbana, telah diujikan dalam Sidang TIM Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Agustus 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,9)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Sukarni, M. Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary A.Z., M.A
(Ketua/Anggota)

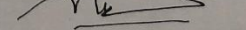
2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag
(Anggota)

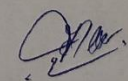
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I
(Anggota)


4. M. Qamaruddin, M. E
(Anggota)

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

4. 

ABSTRAK

Abdillah Syahbana. 2023. *Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pelaihari.* Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. Pembimbing II: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

Persaingan usaha di era globalisasi ini semakin ketat. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk dapat meningkatkan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin puas pelanggan bertransaksi di perusahaan tersebut. Salah satu usaha yang sedang giat mengembangkan usahanya adalah BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari. BMT ini berkembang cukup pesat dan melalui anggota yang cukup banyak, namun belum diketahui secara pasti kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas yang diberikan BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari terhadap nasabahnya, terutama terkait dengan kepuasan dan loyalitas. Kualitas pelayanan tersebut dianalisis dari lima dimensi: kondisi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari petugas dan nasabah BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari sebagai subjek penelitian untuk menggali informasi tentang kepuasan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari memberikan kepuasan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan dimaksud meliputi lima dimensi, yaitu: kondisi fisik sarana dan prasarana, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Semua dimensi kualitas pelayanan tersebut dinyatakan memuaskan.

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

(QS. Al-Insyirah : 6-7)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Aalamin. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Alm. Syaprudin dan Ibu Raudah Kurniawati yang telah melahirkan, merawat, membimbing, melindungi, menasihati dengan tulus dan penuh keikhlasan, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya, dan senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan sepenuh hati.

Skripsi ini juga saya persembahkan untuk kakak-kakak saya yang sudah memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi.

“Terlambat lulus bukanlah sebuah kejahatan ataupun sebuah aib. Sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai”

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\la'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z\al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	Ya

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}~s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, SHI., MSI. dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ., MA. dan Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 03 Agustus 2023

Penulis,

Abdillah Syahbana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	vii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Masalah.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II BAITUL MAAL WAT TAMWIL, PELAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH.....	12
A. Baitul Maal Wat Tamwil.....	12
1. Definisi Baitul Maal Wat Tamwil.....	13
2. Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil.....	14
3. Produk Baitul Maal Wat Tamwil.....	15
B. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	17
1. Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP).....	17
2. Tujuan penyusunan SOP.....	18
3. Prinsip dasar penyusunan SOP.....	19
4. Manfaat SOP.....	19
C. Konsep Pelayanan.....	20
1. Kualitas Pelayanan.....	20
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22

3.	Standar Pelayanan.....	24
D.	Konsep Kepuasan Nasabah	25
1.	Kepuasan Nasabah	25
2.	Mengukur Kepuasan Nasabah.....	26
3.	Manfaat Kepuasan Nasabah	28
4.	Indikator Kepuasan Nasabah.....	29
5.	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	29
E.	Konsep Loyalitas Nasabah.....	30
1.	Loyalitas Nasabah	30
2.	Mengukur Loyalitas Nasabah	31
3.	Indikator Loyalitas Nasabah	32
4.	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah	33
BAB III	METODE PENELITIAN	34
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B.	Lokasi Penelitian.....	35
C.	Subjek dan Objek Penelitian	35
D.	Data dan Sumber Data	36
E.	Teknik Pengumpulan Data	37
F.	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	38
BAB IV	ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	40
A.	Gambaran Umum BMT UGT Nusantara	40
1.	Sejarah singkat BMT UGT Nusantara.....	40
2.	Visi dan Misi BMT UGT Nusantara	42
3.	Lokasi Kegiatan Usaha	43
4.	Struktur Organisasi.....	43
5.	Bidang Usaha BMT UGT Nusantara	48
B.	Hasil Penelitian	51
C.	Analisis dan Pembahasan	61
BAB V	PENUTUP.....	64
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran	65
	DAFTAR PUSTAKA	66

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS