

ABSTRAK

Dani Darmawan, 2020, “*Kualitas Pelayanan Frontliner Dalam peningkatan Loyalitas Anggota Di BMT NU Cabang Pasean*” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. H. Rudy Haryanto, SST. MM

Kata Kunci : Pelayanan *Frontliner*, Loyalitas Anggota

Perbankan memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian, dalam suatu Negara tentunya tidak akan terlepas dari alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Dari peranan tersebut, dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan urat nadi atau sebagai pusat dari sistem perekonomian itu sendiri. Bank memiliki kegiatan pokok seperti menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, bank juga memiliki sifat sebagai *intermediary service*, *Customer service* merupakan penghubung antara Anggota dengan bank, yakni “ Layanan terhadap pelanggan atau Anggota, dapat berlangsung dengan baik, apabila ada sistem pedoman operasi yang benar agar kedua belah pihak merasa puas, adapun masalah-masalah yang dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut, yakni: *Pertama*, Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* di BMT NU cabang pasean. *Kedua*, Bagaimana loyalitas Anggota setelah mendapatkan pelayanan *frontliner* di BMT NU cabang pasean.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif Pengumpulandiperoleh melalui wawancara, Observasi dan dokumentasi di BMT NU cabang pasean dengan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada di lokasi penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Pertama*, Kualitas pelayanan *frontliner* di BMT NU cabang paseanyaitu sangat baik dan sudah sesuai dengan syari’ah yaitu *Compliance* (kepatuhan) yaitu BMT NU Cabang Pasean sudah menerapkan aturan dan hukum-hukum sesuai syari’ah, *Assurance* (jaminan) pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk karyawan BMT NU Cabang Pasean pengetahuanya tentang produk tersebut sudah mumpuni *Responsiveness* (daya tanggap) kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (*responsif*) dan tepat kepada Anggota BMT NU Cabang Pasean, *Tangible* (bukti fisik) tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi seperti bukti –bukti transaksi Anggota dengan BMT NU Cabang Pasean, *Empathy* (kepedulian) komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka para Anggota, *Reliability* (keandalan) pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin khususnya BMT NU Cabang Pasean, yang semuanya itu sudah dilakukan oleh pihak *frontliner* kepada Anggota. *Kedua* Loyalitas Anggota setelah mendapatkan pelayanan *frontliner* di BMT NU cabang paseana dalah Anggota sangat loyal dan bisa dikategorikan tinggi setelah mendapatkan pelayanan *frontliner* sudah sesuai dengan kriteria loyalitas, mulai dari Anggota melakukan Melakukan pembelian berulang secara teratur (*repeat purchase*) dan juga Mereferensikan kepada orang lain (*referrals*) dan yang terahir Anggota sudah meperlihtkan kelojalanya kepada BMT NU Cabang pasean dengan Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (*retention*).