

ABSTRAK

Ferry Khoirul Nizam, 2020, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bmt Nu Jawa Timur Cabang Proppo, Pamekasan), Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah (S1) IAIN Madura,

Kata kunci : pelayanan, efektifitas, loyalitas nasabah

Dengan ada dan berkembangnya BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo diharapkan perekonomian masyarakat lemah akan terbantu. Perkembangan dan persaingan yang semakin ketat mengharuskan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo untuk terus berinovasi dan memberikan kepuasan kepada anggotanya agar mereka loyal.

Dengan kemampuan BMT NU Jawa Timur cabang Proppo dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya untuk membuat anggotanya semakin nyaman serta dapat memberikan kontribusi yang baik kepada BMT NU Jawa Timur cabang Proppo dalam meningkatkan loyalitas anggota. Fokus penelitian dari penelitian ini yaitu 1). Bagaimana kualitas pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dan 2). Bagaimana efektifitas kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BMT NU Jawa Timur cabang Proppo.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk meneliti setatus kelompok, suatu objek, kondisi, atau suatu peristiwa dimasa sekarang. Dan penelitian deskriptif tidak termasuk untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi menggambarkan apa adanya gejala dan keadaan tertentu. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan pola induktif.

Hasil penelitian menyimpulkan 1) Pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo terhadap para nasabah, pelayanan yang di tawarkan ada tiga pelayanan yaitu pelayanan di kantor, pelayanan online, pelayanan lapangan. 2) Sistem pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sudah sangat baik sebab terdapat pelayanan yang menarik di kantor, seperti sistem pelayanan online dan juga sistem pelayanan jemput bola dan Nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo merasa aman menjadi nasabah BMT NU dengan pengelolaan yang begitu efektif sehingga nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.