

## ABSTRAK

Zahrotul Laila, 2023, Implementasi *Service Excellent* dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Fadllan, M.A

**Kata Kunci:** *Service Excellent*, Loyalitas Anggota.

Pelayanan prima menjadi prioritas utama didalam jasa lembaga keuangan, hal ini dikarenakan bisnis lembaga keuangan masih mengandalkan kepercayaan dan kepuasan dari setiap nasabahnya. Kepuasan nasabah/anggota yang dibentuk dengan pelayanan prima yang diberikan akan membentuk loyalitas nasabah/anggota terhadap lembaga keuangan itu sendiri, itu sebabnya saat ini lembaga keuangan berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik untuk mempertahankan loyalitas setiap nasabah/anggotanya.

Berdasarkan hal tersebut, maka terdapat dua fokus penelitian yang akan di kaji dalam penelitian ini, yaitu: *pertama*, bagaimana implementasi *Service Excellent* pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong, *kedua*, bagaimana implementasi *Service Excellent* dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong. Dengan tujuan penelitian yaitu: *pertama*, untuk mengetahui implementasi *Service Excellent* pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong, *kedua*, untuk mengetahui implementasi *Service Excellent* dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Prosedur pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong sudah menerapkan prinsip-prinsip *Service Excellent* namun belum secara maksimal karena masih ada konsep-konsep dasar *Service Excellent* yang tidak terlaksana dengan maksimal, seperti konsep dasar *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), dan *Accountability* (tanggung jawab). *Kedua*, implementasi *Service Excellent* dalam meningkatkan loyalitas anggota sudah diterapkan namun tidak maksimal, dari ketidakmaksimalan pelayanan tersebut berdampak kepada turunnya loyalitas anggota. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimiliki oleh anggota yang loyal diantaranya melakukan transaksi berulang secara teratur, bertransaksi antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Maka harus tetap konsisten dalam meningkatkan loyalitas anggota melalui penerapan *service excellent* secara maksimal untuk keberlangsungan BMT NU Cabang Camplong lebih berkembang lagi dengan loyalitas dari anggotanya.