

## ABSTRAK

BMT NU Cabang Suboh Situbondo merupakan suatu lembaga keuangan syari'ah sebagai salah satu wadah untuk memberdayakan kaum miskin. Terdapat satu peran yang dapat menunjang keberhasilan di bidang perbankan, yaitu menawarkan pelayanan yang bermutu dengan memperbaiki dari segi *service performance* karyawan yang baik, ramah, sopan santun, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hasil analisa berdasarkan fokus peneliti yaitu (1) Bagaimana peran BMT NU Cabang Suboh dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?, (2) Bagaimana *service performance* di BMT NU Cabang Suboh dalam meningkatkan loyalitas nasabah?.

Adapun penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan Kualitatif, pengumpulan data dengan hasil wawancara, dokumentasi, Teknik analisis data dimulai dengan pengecekan data dan menggunakan triangulasi sumber data, serta serangkaian analisa data.

Hasil penelitian ini adalah pertama bahwa dengan adanya BMT NU Cabang Suboh perekonomian masyarakat di kecamatan suboh mengalami perubahan yang cukup baik. Dan dengan adanya BMT NU Cabang Suboh masyarakat merasa mempunyai pandangan kedepannya karna masyarakat mulai belajar menabung demi masa depan mereka. Yang kedua *service performance* merupakan perekat agar nasabah lebih mempercayai BMT NU Cabang Suboh begitupun sebaliknya, upaya dalam membentuk loyalitas nasabah (1) menciptakan kinerja dan kualitas pelayanan yang amanah dan profesional, (2) transparansi atau keterbukaan dalam pengembangan pemasaran produk.

**Kata kunci : service performance, loyalitas nasabah, etika bisnis islam**

## ABSTRACT

BMT NU Suboh Situbondo Branch is a sharia financial institution as a forum for empowering the poor. There is one role that can support success in the banking sector, namely offering quality services by improving in terms of service performance employees who are good, friendly, polite, so as to increase customer loyalty.

This study aims to describe the results of the analysis based on the focus of the researchers, namely (1) What is the role of BMT NU Suboh Branch in meeting community needs?, (2) How is service performance at BMT NU Suboh Branch in increasing customer loyalty?

This research is a field research (Field research) with a qualitative approach, collecting data with the results of interviews, documentation, data analysis techniques starting with data checking and using triangulation of data sources, as well as a series of data analysis.

The results of this study are the first that with the existence of the BMT NU Suboh Branch, the economy of the people in the Suboh sub-district has experienced quite good changes. And with the BMT NU Suboh Branch, the community feels that they have a vision for the future because the community is starting to learn to save for their future. Second, service performance is an adhesive so that customers trust BMT NU Suboh Branch and vice versa, efforts to build customer loyalty (1) create trustworthy and professional performance and service quality, (2) transparency or openness in product marketing development.

**Keywords: service performance, customer loyalty, Islamic business ethics**