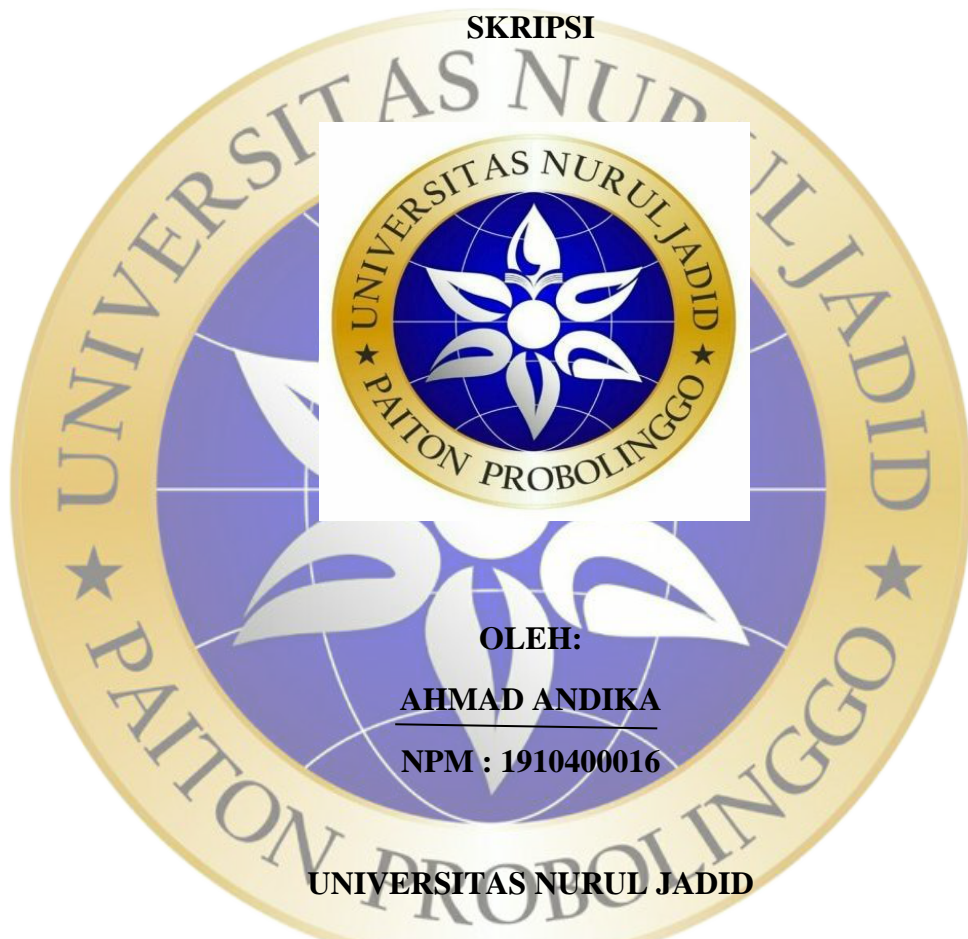


ANALISIS PENERAPAN SERVICE PERFORMANCE KARYAWAN

SEBAGAI UPAYA MEMBENTUK LOYALITAS NASABAH

(Studi kasus di BMT NU Cabang Suboh Situbondo)

SKRIPSI



OLEH:

AHMAD ANDIKA

NPM : 1910400016

UNIVERSITAS NURUL JADID

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

PAITON-PROBOLINGGO

2023

ANALISIS PENERAPAN SERVICE PERFORMANCE KARYAWAN

SEBAGAI UPAYA MEMBENTUK LOYALITAS NASABAH

(Studi kasus di BMT NU Cabang Suboh Situbondo)

SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO UNTUK MENYELESAIKAN
SALAH SATU PERSYARATAN
PROGRAM SARJANA EKONOMI SYARIAH**

OLEH:

AHMAD ANDIKA

NPM : 1910400016

UNIVERSITAS NURUL JADID

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

PAITON-PROBOLINGGO

2023

Persetujuan Ujian/Munaqasyah

Kepada Yth. : **Dr. Ahmad Fawait, M.Th.I**

Bapak Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

di-

Tempat

Assalamualaikum War. Wab.

Setelah dikoreksi dan diadakan perbaikan, serta penyempurnaan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi:

Nama : **AHMAD ANDIKA**

NMI : 1910400016

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : **ANALISIS PENERAPAN SERVICE PERFORMANCE
KARYAWAN SEBAGAI UPAYA MEMBENTUK LOYALITAS
NASABAH DI BMT NU CABANG SUBOH SITUBONDO**

Telah memenuhi syarat untuk di ajukan dalam Sidang Munaqosyah Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Untuk itu kami mengharap agar segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum War. Wab.

Paiton, 17 juni 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Alvan Fathony, M.HI

Achmad Febrianto, M.E.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah saya:

Nama : **AHMAD ANDIKA**
Tempat tanggal lahir : Situbondo, 14 Februari 1999
NPM : 1910400016
Fakultas : Agama Islam
Prodi : Ekonomi Syariah (ES)
Jenjang : Strata Satu (S1)
Alamat Lengkap : Patemon Ngabinan, Bungatan, Situbondo

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Naskah skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian yang sayalakukan, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, penelitian ini bertemakan : “**Analisis Penerapan Service Performance Karyawan Sebagai Upaya Membentuk Loyalitas Nasabah Di BMT NU Cabang Suboh Situbondo**”. sebagaimana judul skripsi ini belum pernah dilakukan dan ataupun ada mungkin hanya sebatas judul tetapi berbeda masalahnya.
2. Pernyataan ini saya tulis dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Demikian pernyataan saya harap dimaklumi oleh semua pihak.

Paiton, 28 Juni 2023

Saya yang menyatakan,

AHMAD ANDIKA

HALAMAN MOTTO

“MENUNTUT ILMU ADALAH TAQWA,
MENYAMPAIKAN ILMU ADALAH IBADAH,
MENGULANG-ULANG ILMU ADALAH DZIKIR,
MENCARI ILMU ADALAH JIHAD.
(ABU HAMID AL-GHAZALI)”



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* dan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT,

Dan sholawat serta salam yang selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah SAW,

serta dukungan dan do'a dari orang-orang yang tercinta akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Aku persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orang tua

Bapak Abd rohim dan Almh Ibu Munawiyah Terimakasih ibu dan bapak atas kasih sayang, do'a dan dukungannya selama ini.

Teruntuk kakak/adik ku dan keluarga besarku tercinta

Seluruh keluarga yang tidak bisa disebut satu persatu Terimakasih atas cinta dan kasih sayang kalian.

Para dosen dan tenaga pengajar

Terkhusus Bapak H. Alvan Fathony dan Bapak Achmad Febrianto selaku pembimbing yang sudah membimbing saya dengan sabar dan memberikan ilmu yang luar biasa.

Teruntuk teman-teman seperjuangan ku

Serta untuk Almamaterku tercinta

Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

TRANSLITERASI ARAB - LATIN

Di dalam SKRIPSI ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa arab ditulis dengan huruf latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fonem konsonan Arab, yang dalam sistem tulisan Arab seluruhnya dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ke tulisan latin sebagian dilambangkan dengan lambang huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lainnya dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|-----------------------------|
| ا | Alif | | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Sa | Š | Es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ha | H | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan Ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Zal | Z | Zet (dengan titik di bawah) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Es dan Ye |
| ص | Sad | Š | Es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dad | Ḍ | De (dengan titik di bawah) |
| ط | Ta | T | Te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Za | Z | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | Ain | ʿ | Koma terbalik (di atas) |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ... | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ya |

2. Vokal tunggal atau *monoftong* bahasa Arab yang lambangnya hanya berupa tanda atau harakat, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf berikut:
 - a. Tanda fathah ($\bar{\ } -$) dilambangkan dengan huruf : a, misal *ad-Dumanah*
 - b. Tanda kasrah ($\overset{\circ}{\ } -$) dilambangkan dengan huruf : i, misalnya Tirmidzi
 - c. Tanda dammah ($\overset{\u0304}{\ } -$) dilambangkan dengan huruf : u, misalnya *Yunus*
3. Vokal rangkap atau *diftong*, bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:

Vokal rangkap ($\overset{\circ}{\ } - \text{ئ}$) dilambangkan dengan gabungan huruf ai, misalnya *Zuhayli*
4. Vokal panjang atau maddah yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya *mudharabah*
5. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya *as-Salam*
6. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf *alim-lam*, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan huruf yang sesuai dengan bunyinya dan ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda sempang sebagai penghubung, misalnya *as-Salam*
7. Tanda apostrof (\prime) sebagai transliterasi huruf *hamzah* hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya *ma'luf, fuqoha'*. Sedangkan di awal kata, huruf *hamzah* tidak dilambangkan dengan sesuatupun, misalnya *syari'ah, ulama*.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang maha kuasa atas seluruh alam semesta beserta isinya. Lagi maha berkehendak atas segala sesuatu, dan telah menjadikan manusia sebaik-baiknya ciptaan yang diberikan akal untuk berfikir. Rasa syukur saya ucapkan karena berkat rahmat dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis penerapan *service pervormance* karyawan sebagai upaya membentuk loyalitas nasabah (studi kasus pada nasabah BMT NU Cabang Suboh).**

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan kepada kita selaku umatnya. Semoga limpahan rahmat yang diberikan Allah kepada beliau sampai kepada kita semua.

Kami mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini:

1. Bapak dan Ibu tersayang yang senantiasa tidak pernah lelah berdo'a untuk kebaikan peneliti.
2. KH. Moh Zuhri Zaini, BA. Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid, Murabbi Ruuhi yang membimbing kami dengan penuh cinta.
3. KH. Abdul Hamid Wahid, M. Ag. selaku Rektor Universitas Nurul Jadid Piton Probolinggo.
4. Dr. Ahmad Fawait, M.Th.I. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
5. Bapak Achmad Febrianto , M. E. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah
6. Dr. H. Alvan Fathony, M.HI dan Achmad Febrianto, M.E selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh jajaran dosen dan pengajar di Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo yang telah banyak menyumbangkan pemikirannya.

8. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.
9. Bapak kepala serta karyawan perpustakaan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo yang telah meminjamkan buku-bukunya.
10. Segenap karyawan BMT NU Cabang Suboh Situbondo yang telah membuka pintu dan membantu untuk peneliti membuat skripsi.
11. Sahabat pejuang wisuda angkatan 2019 yang membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini khususnya prodi Ekonomi Syariah kelas A.

Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya, Amin Allahumma Amin.

Paiton, 28 Juni 2023

Penulis,

AHMAD ANDIKA

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| PERSETUJUAN MUNAQASYAH..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| ABSTRAK | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. LATAR BELAKANG MASALAH | 1 |
| B. IDENTIFIKASI MASALAH | 6 |
| C. RUMUSAN MASALAH..... | 6 |
| D. TUJUAN PENELITIAN | 7 |
| E. MANFAAT PENELITIAN | 7 |
| F. DEFINISI KONSEP | 8 |
| G. PENELITIAN TERDAHULU | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 14 |
| A. KONSEP I | 14 |
| B. KONSEP II..... | 20 |
| C. KONSEP III | 25 |
| D. DESKRIPSI KONSEP I,II DAN III..... | 30 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN..... | 38 |
| A. JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN | 38 |
| B. TAHAP-TAHAP PENELITIAN | 39 |
| C. INSTRUMEN PENELITIAN..... | 44 |
| D. SUMBER DATA | 45 |
| E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA..... | 46 |
| F. ANALISA DATA | 51 |
| G. PENGECEKAN KEABSAHAN DATA..... | 53 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 54 |
| A. PAPARAN DATA..... | 54 |
| B. PEMBAHASAN | 78 |
| BAB V PENUTUP..... | 95 |
| A. KESIMPULAN | 95 |

| | |
|---|------------|
| B. SARAN-SARAN..... | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 99 |
| LAMPIRAN I HASIL WAWANCARA | 102 |
| LAMPIRAN II PEDOMAN WAWANCARA..... | 105 |
| LAMPIRAN III DOKUMENTASI WAWANCARA | 106 |
| LAMPIRAN IV SURAT PENELITIAN | 109 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 110 |

