

## ABSTRAK

### **Alfadila Afriani (2018): Strategi membangun loyalitas anggota dalam Mempertahankan Anggota pada koperasi Credit Union Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan Menurut Ekonomi Islam**

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya dari tahun ke tahun jumlah anggota keluar tidak diimbangi dengan masuknya anggota baru. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan masih kurang memuaskan. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; bagaimana strategi membangun loyalitas anggota pada Koperasi CU Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, faktor-faktor penghambat strategi membangun loyalitas anggota pada Koperasi CU Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan dan bagaimana pandangan Ekonomi Islam terhadap strategi membangun loyalitas anggota pada Koperasi CU Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

Metode penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reserch*), dilakukan pada Koperasi CU Mandiri Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Sumber data penelitian ini berupa Bahan Data Primer, Data Sekunder. Populasi dan sampel dalam ini berjumlah 8 orang. Alat Pengumpul Data berupa Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Teknik analisa Data adalah analisa data kualitatif.

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa penulis pada Koperasi CU Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Strategi koperasi CU Mandiri membangun loyalitas anggota yang dilakukan meliputi penuh dan lebih ekspesitasi anggota, mempertahankan dan meningkatkan kualitas secara terus menerus, jalankan berbagai program loyalitas, bangun kedekatan emosional (empati dan simpati) dan evaluasi program loyalitas, berdasarkan analisis SWOT faktor internal yang menjadi kekuatan Koperasi CU Mandiri dalam membangun loyalitas anggota adalah 1) melayani anggota dengan baik, 2) kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dapat dipakai guna melayani anggota, dan 3) memberikan kemudahan informasi produk kepada anggota. Sedangkan faktor internal yang menjadi kelemahan adalah permasalahan keterjangkauan jaringan yang masih rendah, kurangnya kantor cabang pembantu dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap koperasi. Faktor eksternal menghasilkan peluang berupa lokasi strategis dan respon masyarakat yang bagus terhadap adanya Koperasi CU Mandiri serta ancaman yang ada adalah banyak lembaga keuangan lain dan biaya administrasi keuangan lain terjangkau oleh masyarakat. Faktor yang menghambat strategi membangun loyalitas anggota adalah kurangnya akses internet, jauhnya koperasi yang dijangkau masyarakat dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap koperasi. Menurut Ekonomi Islam, Koperasi CU Mandiri dalam membangun loyalitas anggota didasari dengan menjalin hubungan yang harmonis, jujur dan adil serta atas dasar suka sama suka dan penuh keridhaan sehingga dapat menarik para anggota dan menjaga loyalitas anggota.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.