

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Strategi Koperasi Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Pada Koperasi LKM Syariah, Biaro Kabupaten Agam)”** yang disusun oleh Hani Gusfita Mardatillah dengan Nim 3321299 jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djambek Bukittinggi. Dibimbing oleh Bapak **Yuwarman Mansur, SE.,MM.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang diterapkan oleh Koperasi LKM Syariah, Biaro Kabupaten Agam dalam meningkatkan loyalitas anggotanya. Latar belakang penelitian ini adalah stagnasi jumlah anggota koperasi selama lima tahun terakhir, fluktuasi laba bersih, dan rendahnya Return on Assets (ROA). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi langsung terhadap pengurus dan anggota koperasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi koperasi dalam meningkatkan loyalitas anggota dilakukan melalui peningkatan kualitas layanan dengan berfokus pada lima dimensi pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa loyalitas anggota sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, keamanan, dan empati terhadap kebutuhan anggota, Koperasi LKM Syariah Biaro dapat menjaga keberlanjutan usaha dan meningkatkan loyalitas anggotanya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi layanan koperasi syariah di Indonesia

Kata kunci : Strategi Koperasi, Loyalitas Anggota, Kualitas Layanan, Koperasi LKM Syariah.