









berskala mikro tidak diperhitungkan oleh perbankan Indonesia sebagai sumber dana. KJKS tumbuh dengan sangat cepat dan memiliki banyak pesaing di Surabaya. Oleh karena itu setiap KJKS harus memiliki ciri khas yang membuat anggotanya semakin loyal. karena kepuasan saja tidak cukup untuk membuat anggota KJKS Loyal, maka sebuah perusahaan harus memiliki strategi bisnis tersendiri.

Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah yang berlokasi di jalan Karah Agung No. 42 B Surabaya adalah salah satu lembaga keuangan mikro yang terjangkau oleh masyarakat kecil berskala mikro yang tidak diperhitungkan oleh dunia perbankan. Usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi dan simpanan yang sesuai dengan pola syariah, KJKS BMT Amanah Ummah berpayung hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dan PP Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi. Juga dipertegas oleh KEP.MEN Nomor 91 Tahun 2004 tentang Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah. Pada tahun 2016 sesuai dengan Keputusan Kementerian Koperasi maka KJKS Amanah Ummah berubah nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BM Wakaf Amanah Ummah Jawa Timur.

Tingkat persaingan antara perusahaan dibidang sejenis yang semakin tinggi, membuat KSPPS Amanah Ummah selalu berusaha untuk dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabahnya. Hal ini dilakukan supaya tujuan perusahaan dapat tercapai. Untuk menghadapi persaingan bisnis yang sangat ketat maka diperlukan strategi pemasaran agar





Bab kedua berisi kajian pustaka yang mengemukakan landasan teori dimulai dari *customer value*, *utilitarian value*, *hedonic value*, dan loyalitas (kognitif, afektif, konatif, dan tindakan). Kemudian beberapa penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual, dan hipotesis.

Bab ketiga berisi metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, uji validitas dan realibilitas, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab keempat berisi hasil penelitian yang menjabarkan deskripsi umum objek penelitian berupa pemaparan data yang memuat informasi tentang lokasi atau institusi yang menjadi objek penelitian serta karakteristik responden yang dijadikan sampel dalam penelitian dan analisis data yang memuat data penelitian yang relevan dengan tujuan penelitian.

Bab kelima berisi pembahasan yang terdiri dari temuan hasil penelitian berisi tentang gagasan peneliti, ketertarikan antara pola-pola, kategori-kategori, dan dimensi-dimensi, posisi temuan terhadap teori-teori dan temuan-temuan sebelumnya serta penafsiran dan penjelasan terkait temuan dilapangan yang menjawab hipotesis (jawaban sementara) sebelumnya.

Bab keenam berisi penutup yang memuat simpulan dan saran.