

ABSTRAK

TINJAUAN PENERAPAN BAGI HASIL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KOPERASI JASA TRI CAPITAL INVESTAMA SYARIAH

Oleh :

RAHMA ACMALIA RASYID

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem bagi hasil dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah Lampung. Sistem bagi hasil merupakan salah satu prinsip utama dalam lembaga keuangan syariah yang menekankan pada keadilan, transparansi, dan kesepakatan antara pihak koperasi dan pelanggan. Metode penulisan yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penulisan menunjukkan bahwa penerapan sistem bagi hasil yang dilakukan telah sesuai dengan prinsip syariah dan prosedur yang berlaku, serta memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Transparansi dalam pembagian keuntungan dan komunikasi yang baik antara pihak koperasi dan pelanggan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penerapan sistem bagi hasil yang tepat dapat menjadi strategi efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Bagi Hasil, Kepuasan Pelanggan, Koperasi Syariah, Transparansi, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

A REVIEW OF THE ROLE OF OUTCOMES IN ENHANCING CUSTOMER SATISFACTION AT THE TRI CAPITAL INVESTAMA SYARIAH SERVICE COOPERATIVE

RAHMA ACMALIA RASYID

The purpose of this study is to investigate and analyse the implementation of the profit-sharing system in improving customer satisfaction at Tri Capital Investama Syariah Lampung Cooperative. The system of profit sharing is one of the main principles of Islamic financial institutions, emphasising justice, transparency, and agreement between the cooperative and its customers. The descriptive qualitative method was used, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the implementation of the profit-sharing system has been in accordance with the principles of Shariah and the applicable procedures, and has had a positive impact on customer satisfaction. Transparency in profit sharing and effective communication between the cooperative and customers are key factors in building trust and customer satisfaction. Therefore, the proper implementation of the profit-sharing system can be an effective strategy in retaining and increasing customer loyalty.

Keywords: Profit Sharing, Customer Satisfaction, Sharia Cooperative, Transparency, Customer Loyalty.