

ABSTRAK

FAJARINA HAMID, 2020, Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Khotibul Umam, SEI, M.E.I

Kata Kunci : *Pelayanan Prima Konsep A3, Loyalitas Nasabah*

Pelayanan prima atau pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Maka dalam sebuah usaha lembaga keuangan pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasional suatu perusahaan, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Pelayanan prima dapat diukur menggunakan indikator A3. Pelayanan prima berdasarkan konsep A3 artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), dan tindakan (*Action*). Untuk memperoleh loyalitas yang tinggi dari nasabahnya, perbankan membutuhkan penerapan pelayanan prima yang baik. Pada dasarnya pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Dengan demikian, pelayanan prima berperan dalam peningkatan loyalitas nasabah. Karena salah satu tujuan dari diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Terdapat dua permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Pertama, bagaimana implementasi strategi pelayanan prima berdasarkan konsep A3 yang dilakukan oleh PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Kedua, bagaimanakah dampak strategi pelayanan prima berdasarkan konsep A3 sebagai upaya dalam peningkatan loyalitas nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan datanya dengan cara, penelitian lapangan, sedangkan alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang dipergunakan adalah analisis data yang bersifat kualitatif. Narasumbernya adalah *customer service, teller, marketing*, dan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik dan melayani nasabah secara maksimal. Melayani nasabah dengan sopan santun, ramah, bertanggung jawab dan memahami setiap kebutuhan nasabah. Hal tersebut bisa memberikan dampak yang positif terutama terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Pemberian pelayanan berdasarkan konsep A3 yang baik kepada nasabah akan membuat nasabah merasa puas dan loyal sehingga nasabah mempunyai keinginan untuk kembali bertransaksi dan menggunakan produk yang ada di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dan menutup kemungkinan nasabah untuk berpindah ke lembaga keuangan lainnya.