

ABSTRAK

Siti Arifah, 2020, *Analisis Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan*, Skripsi, Progran Studi PBS, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : Dr. H. Zainal Abidin, MEI.

Kata Kunci : Pelayana Prima, Kepuasan Konsumen, Meningkatkan Kepuasan

PT. BPRS Sarana Prima Mandiri adalah bank yang saat ini memiliki modal terbesar diantara bank Syari'ah lainnya di pamekasan, dia mengalami peningkatan yang sangat signifikan di tahun 2018 terakhir, yang lebih menarik turunnya pembiayaan bermasalah disaat bisnis tumbuh secara agresif, hal itu disebabkan terselenggaranya pelayanan yang prima, artinya, bank SPM mampu menerap pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat sampai pada standar yang ditentukan diantaranya memperhatikan setiap konsep pelayanan prima yakni Sikap, Kemampuan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada dua permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini yakni: *Pertama*, Bagaimana pelayanan prima di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan; *Kedua* Bagaimana peran pelayanan prima di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, sumber data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan informan yang meliputi 10 karyawan, yang mewakili seluruh anggota struktur PT BPRS Sarana Prima Mandiri dan 4 nasabah yang mewakili seluruh Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahw: *Pertama* Pelayanan Prima di PT BPRS Saranan Prima Mandiri, berjalan sesuai dengan standar yang berlaku yakni mampu berkompetensi terhadap sikap, kemampuan, pengetahuan, penampilan, tanggung jawab, dan perhatian. *Kedua*, Peran pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah, PT BPRS menempatkan pelayanan diatas segalanya, mengapa begitu upaya yang dilakukan akan menghasilkan sebuah keberhasilan, diantaranya adalah meningkatkan pendapatan, mengurangi pembiayaan bermasalah, mencetak kepribadian yang unggul, keberlangsungan lembaga dalam jangka panjang dan memberikan banyak kesempatan untuk bermitra dengan perusahaan yang lain. Sedangkan dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT BPRS SPM melakukan strategi sebagai berikut; kenali latar belakang nasabah, kenali keluarganya, berikan kontak person, menganggap mereka adalah keluarga, dan yang paling penting tau hari ulang tahunnya. Dan berikan sistem yang semudah-mudahnya kepada nasabah dalam transaksi seperti layanan antar tark manusia yang menjadi indikator menarik dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

