

ABSTRAK

Imam Kholilur Rohman, 2020, Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat di BMT NU Cabang Larangan, Pamekasan, Pembimbing, Sakinah, M.E.I

Kata Kunci: *Strategi, Mutu Pelayanan.*

Pada dasarnya penerapan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan 2020 dengan sasaran utama adalah para anggota yang terdapat di BMT NU Cabang Larangan, Kabupaten Pamekasan.

Fokus dalam penelitian ini yaitu; *pertama*, Bagaimana Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di BMT NU Cabang Larangan ? *Kedua*, Apa saja faktor penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT NU Cabang Larangan? Tujuan penelitian untuk mengetahui strategi peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di BMT NU Cabang Larangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data di eroleh melalui obasevasi, wawancara, dokumentasi. Informan adalah pengurus atau karyawan BMT. Pengecekan keabsahan data menggunakan menggunakan kehadiran peneliti, ketekunan pengamatan, triangulasi. Hasil penelitian mennjukkan bahwa mutu pelayanan yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Larangan pamekasan sangat baik yaitu dengan menanamkan nilai-nilai islami dan mengedepankan kejujuran, loyalitas dan kenyamanan bersama.