

## ABSTRAK

**Imam Ghazali, 20160703020091**, Analisis Strategi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Camplong, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Madura, Pembimbing H. Mohammad Bashri Asyari, MA.

**Kata kunci** : *Strategi Pelayanan, Kepuasan Anggota.*

BMT NU Cabang Camplong merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang tentunya juga memiliki sistem pelayanan untuk kemajuan BMT NU Cabang Camplong sendiri. Perkembangan dan persaingan yang semakin ketat mengharuskan BMT NU Camplong untuk terus berinovasi demi memenuhi keinginan anggotanya. Karena kebanyakan anggota selalu menginginkan pelayanan yang diterima dapat memberikan kepuasan seperti yang diinginkan. Sekalipun ada anggota yang tidak terlalu memperdulikan tentang kualitas pelayanan, pihak BMT harus terus selalu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada semua anggota.

Menciptakan kepuasan anggota merupakan hal yang tidak mudah karena transaksinya berupa jasa yang bersifat tidak nyata, untuk itu BMT NU Camplong harus menggunakan berbagai macam strategi pelayanan guna memberikan kepuasan kepada anggota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Bagaimana pelayanan yang dilaksanakan di BMT NU Cabang Camplong, 2) Bagaimana gambaran kepuasan anggota pada BMT NU Cabang Camplong.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data 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 Kepala Cabang, Teller, dan Nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BMT NU Cabang Camplong memberikan tiga bentuk pelayanan jasa diantaranya: pelayanan antar jemput bola, pelayanan online, pelayanan di kantor. Gambaran kepuasan yang dirasakan oleh anggota BMT NU Cabang Camplong, mereka cenderung merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Camplong terlihat dari banyaknya anggota yang aktif menabung setiap harinya.