

ABSTRAK

Alfi Kamilia, 20160703020024, *Service Excellence* Dalam Penguatan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wat Tamwil Nuansa Umat (BMT NU) Cabang Galis Pamekasan, Skripsi, Jurusan Perbankan Syari'ah, IAIN Madura, Pembimbing H.Wadhan, SE. M.Si.

Kata Kunci : *Service Excellence, Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabah*

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas produk (barang atau jasa) sebaik-baiknya. Melalui pelayanan prima perusahaan dapat menarik pelanggan baru dan perusahaan dapat mempertahankan pelanggan lama. Konsep kualitas layanan prima telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Konsep pelayanan prima diantaranya: Konsep *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability*. Kepuasan pelanggan juga merupakan faktor pendorong utama bagi loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank. Terdapat dua permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Pertama, bagaimana penerapan *Service Excellence* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada produk tabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Kedua, bagaimana tanggapan nasabah terhadap penerapan *Service Excellence* di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

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 kepala cabang, admin, juru tabungan, dan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis memberikan tiga pelayanan yaitu pelayanan di kantor, online dan sistem antar jemput tabungan atau jemput bola. Pelayanan sistem antar jemput tabungan disini paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sehingga nasabah akan terus loyal pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Produk tabungan TABAH merupakan produk yang paling banyak diminati oleh para nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena sistem pelayanannya sangat baik, serta persyaratannya mudah. produk TABAH ini bisa diambil kapan saja sehingga banyak nasabah yang lebih tertarik menggunakan produk tabah di KSPP Syariah BMT Cabang Galis. Tanggapan nasabah terhadap penerapan *service excellence*, cenderung merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena pelayanannya sangat baik, ramah, sopan, dan cepat tanggap dalam melakukan transaksi.