

ABSTRAK

Imas Fitria Dayanti, 2022: *Strategi Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Tabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nuansa Ummat Cabang Ganding Sumenep*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Madura, Pembimbing Rudy Haryanto, S.ST, M.M

Kata Kunci: *Pelayanan, Loyalitas Nasabah, BMT*

Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah BMT di percayai lebih mempunyai peluang untuk berkembang di bandingkan dengan lembaga keuangan lain yang beroperasi secara konvensional. meskipun untuk mencapai tujuan itu diperlukan kerja keras untuk mewujudkannya. Namun di samping itu BMT mampu menciptakan strategi pemasaran yang bagus agar dapat meningkatkan jumlah nasabahnya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah strategi pelayanan prima dalam upaya peningkatan loyalitas nasabah produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Ganding Sumenep dan Strategi Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Tabah Di *Baitul Maal Wat Tamwil Nuansa Ummat Cabang Ganding Sumenep*. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan prima dalam upaya peningkatan loyalitas nasabah produk tabungan tabah dan untuk mengetahui strategi pelayanan dalam upaya peningkatan loyalitas nasabah produk tabungan tabah di *Baitul Maal Wat Tamwil nuansa Nuansa Ummat Cabang Ganding Sumenep*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data di peroleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informannya adalah kepala cabang, bagian tabungan, bagian pemasaran dan nasabah. Sedangkan pengecekan keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan triangulasi yang mengharuskan peneliti mencari lebih dari satu sumber dengan menggunakan suatu metode yang sama untuk memahami data atau informasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Strategi pelayanan yang dipakai di BMT NU Cabang Ganding yaitu dengan layanan antar jemput tabungan. Dengan kata lain bahwa karyawan dari pihak BMT mendatangi anggota yang ingin menabung agar dapat memudahkan anggota. Namun bukan saja pada bagian tabungan tabah tetapi juga bisa di simpanan anggota. Karena bagi pihak BMT melayani nasabah dengan sebaik mungkin merupakan hal yang penting. Yang kedua Ada beberapa faktor yang harus dilakukan agar dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu faktor pertama perhatian, Yang kedua faktor kepercayaan, Yang ketiga faktor perlindungan dan yang terakhir faktor kepuasan. Kepuasan nasabah yang di lakukan BMT NU Cabang Ganding Sumenep berdasarkan hasil temuan yang dilakukan oleh peneliti dalam kepuasan nasabah yaitu seperti pelayanannya yang sangat baik, ramah cepat, sopan santun dalam berbicara maupun bertingkah, selalu menanyakan kepada nasabah apa saja yang di butuhkan dan yang di keluh kesahkan, selalu siap menjadi tempat curhat.