

ABSTRAK

FETTI RUSDIANA, 2023, Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. IAIN Madura, Pembimbing: Wasilul Chair, M.S.I.

Kata Kunci : *Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah*

Pelayanan prima adalah pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan. Sedangkan, kepuasan nasabah adalah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Melalui pelayanan prima, perusahaan dapat menarik pelanggan baru dan perusahaan dapat mempertahankan pelanggan lama.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok, sehingga menghasilkan fokus penelitian. *Pertama*, Bagaimana penerapan pelayanan prima di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan. *Kedua*, Bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan memperoleh sumber data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini terdapat 13 informan, yang terdiri dari pimpinan cabang, karyawan serta nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan melayani dengan maksimal, selalu menjaga tali silaturahmi dengan rasa kekeluargaan, memberikan pelayanan dengan sopan santun, ramah, menerapkan 3S, bertanggung jawab dan memahami setiap kebutuhan nasabah. Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah akan membuat nasabah merasa puas dan tetap loyal sehingga nasabah mempunyai keinginan untuk kembali bertransaksi dan menggunakan produk yang ada di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan dan menutup kemungkinan nasabah untuk berpindah ke lembaga keuangan lainnya.