

## ABSTRAK

Yunadi, 2023, *Implementasi Service Excellent Dalam Membentuk Kepuasan Nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Lely Shofa Imama, Lc., M.S.I

### **Kata Kunci:** *Service Excellent*, **Kepuasan Nasabah**

Dunia bisnis merupakan sebuah bidang kehidupan yang penuh dengan persaingan. Lembaga keuangan adalah salah satu di antara banyak perusahaan bisnis. Oleh karena ketatnya persaingan tersebut BSI KCP Sumenep sebagai bagian lembaga keuangan yang berjalan di bidang bisnis menjadi salah satu perusahaan yang perlu memperhatikan persaingan tersebut. Salah satu cara untuk tetap mempertahankan dari persaingan antar perusahaan adalah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 memprioritaskan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang prima (*service excellent*). Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk 1) mengetahui pelayanan prima (*service excellent*) di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1. 2) mengetahui kepuasan nasabah atas *service excellent* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Sumber data dan proses pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi bagian *frontliners: branch operation & service manager, teller, customer service, security*, dan 10 nasabah. Data yang dihasilkan dari lapangan dianalisis melalui cara reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *frontliners* terhadap nasabah telah melakukan peningkatan yakni dari *service excellent* menjadi *service ultimate*. Peningkatan yang diterapkan melalui *service ultimate* yakni melalui cara penggunaan digital, *webform* USI, hingga pada *cross selling*. Kepuasan nasabah dapat dilihat dari dua penilaian yaitu hasil wawancara peneliti dengan nasabah dengan rata-rata penilaian nasabah terhadap *service excellent frontliner* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 berada di angka 9-10. Kemudian dapat dilihat dari hasil penilaian melalui *webform* USI yang menunjukkan dari minimal nilai 95, *teller* mendapatkan nilai 96, *customer service* 95, *security* 97, dan BOSM mendapat nilai 100. Oleh karenanya *service excellent* oleh *frontliner* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 telah mencapai target dalam membentuk kepuasan nasabah.