

ABSTRAK

Ahmad Subairi, 2024, Implementasi *Service Excellent* Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan), Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing Lukmanul Hakim, M.E.I.

Kata Kunci : *Service Excellent*, Kepuasan, BPRS Bhakti Sumekar

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/nasabah. Pendapat lain juga menyatakan bahwa *service excellent* adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Sehubungan dengan itu peneliti memilih BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan menjadi objek penelitian. Peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui penerapan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang memiliki sasaran penelitian yang terbatas tetapi dengan keterbatasannya dapat digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan telah menerapkan *service excellent* dengan menggunakan konsep A6, yaitu kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*AccountAbility*). Dari penerapan *service excellent* tersebut maka nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. Tanda bukti bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan adalah 1). harapan sesuai dengan kenyataan di lapangan, 2). nasabah minat untuk berkunjung kembali ke BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, 3). nasabah juga bersedia untuk merekomendasikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan kepada sanak famili dan juga para sahabatnya.