

## ABSTRAK

Ahmad Sainol Akbar, 2020, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: H. Wadhan, SE. M.Si

**Kata Kunci:** *Strategi Pelayanan, Customer Service, Kepuasan Nasabah*

*Customer service* adalah layanan yang diberikan sebagai pendukung (*support*) dari sebuah produk. Fungsi *customer service* memang semakin lama semakin penting. Di sisi lain *customer service* juga bisa dikatakan sebagai pihak di dalam perusahaan yang memiliki tugas menjembatani komunikasi antara pelanggan dan perusahaan sehubungan dengan produk dan jasa yang dibeli oleh pelanggan untuk tujuan terjadinya hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok, sehingga menghasilkan fokus penelitian. *Pertama*, Bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; *Kedua*, Bagaimana tanggapan nasabah terhadap pelayanan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengambil lokasi penelitian di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, sehingga penggalian data dalam penelitian ini menggunakan Wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan strategi pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa yang *Pertama*, strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan adalah semua karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang berada di bagian depan atau yang berhubungan dengan nasabah di ikutkan pelatihan *service excellent*. Bentuk-bentuk pelayanan yang diterapkan di BPRS Bhakti Sumekar yaitu masih dalam ruang lingkup yang standar biasa yaitu 3S. Pelatihan yang diberikan kepada *customer service* menggunakan pihak ketiga seperti Asosiasi Bank Syariah (Asbisindo). *Kedua*, tanggapan nasabah terhadap pelayanan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sangat baik, sopan dan santun. *Customer Service* di BPRS Bhakti Sumekar sudah berkompeten di bidangnya. *Customer Service* langsung melayani nasabah sampai tuntas dan baik dalam menangani nasabah yang mengalami kesulitan atau bermasalah.