

ABSTRAK

Ana Nurjanah. 2021. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat Covid-19 Di Kota Banjarbaru.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Lutpi Sahal, SHI, MSI

Kata Kunci : Strategi, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini di latarbelakangi oleh sebagai lembaga dalam bidang jasa perbankan dituntut melakukan strategi untuk bekerja dengan baik menggunakan berbagai sumber daya yang di miliki. Salah satu cara nyata dapat memenangkan persaingan yaitu melalui kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan keberhasilan Bank guna mempertahankan nasabahnya. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia terhadap nasabahnya saat *covid-19* di Kota Banjarbaru.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian Ibu Novitasari selaku *Customer Service* dan objek penelitian Strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini ialah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru menciptakan produk Layanan *Hasanah Ultimate Service*. Dengan memberikan komitmen Layanan *Hasanah FAST (Friedly, Agile, Spiritual and Top Of Mind)* dapat memberikan *value* melalui layanan dengan aspek dari Layanan *Hasanah Ultimate Service* itu sendiri yaitu: *People, Digital Process, Physical, dan Bussines*.