

## ABSTRAK

**Joko Wahyono.**2024.*Strategi Pelayanan Customer Service (Cs) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Annisa Sayyid., M.S.I

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan, *Customer Service*, Loyalitas Nasabah.

Program Pesta Hadiah yang ditawarkan oleh BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui pemberian berbagai hadiah menarik seperti barang elektronik, kendaraan, dan uang tunai. Penelitian ini untuk Mengidentifikasi strategi pelayanan *customer service* dalam mendukung loyalitas nasabah, dengan fokus pada bagaimana analisis SWOT dari Strategi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap nasabah dan staf *customer service* BSI. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis SWOT untuk mengidentifikasi strategi utama yang berhasil.

Hasil penelitian *Customer service* BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin menerapkan beberapa strategi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah program Pesta Hadiah. Mereka selalu bersikap ramah dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan didengarkan. Untuk Temuan analisis Swot dari strategi pelayanan *customer service* ini bahwa kekuatan utama adalah ramah, responsif dan melakukan pendekatan secara personal. Namun Kelemahannya muncul dari minimnya edukasi masyarakat dan kompleksnya program tersebut. Meskipun demikian, terdapat peluang besar untuk pemahaman terhadap masyarakat yaitu dengan edukasi digital. Tidak Hanya peluang yang besar tapi juga ada acaman yang cukup berpengaruh yaitu persaingan antar bank yang sama mengadakan program pesta hadiah. Dengan mengoptimalkan kekuatan dan peluang serta mengatasi kelemahan dan ancaman.