

ABSTRAK

Lilis Indrini. 2020. *Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan nasabah pada bank bni syariah KC Banjarbaru.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Fithriana syarqawie, Dra, M. HI (II) Hariyanto, S.E. M. M

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Prima, Meningkatkan Nasabah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan. Tidaklah mudah membuat suatu bank dengan keadaan sempurna tanpa kekurangan dan memiliki citra yang baik bagi masyarakat. Salah satu cara yang bisa digunakan yaitu dalam hal layanan, maka pelayanan terbaik harus diupayakan terus menerus agar bank tidak kehilangan nasabah. Tujuan penelitian yaitu Untuk mengetahui Bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru dan juga mengetahui apa saja kendala dalam strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Bank BNI Syariah KC Banjarbaru objek penelitian ini adalah Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah. Teknik penegumpulan data yang digunakan adalah observasi wawancara dan studi dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Strategi pelayanan prima yang dijalankan Bnak BNI Syariah KC Banjarbaru yaitu dengan memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah, (2) adanya pelatihan untuk pegawai Bnak BNI Syariah KC Bnajarbaru sehingga pegawai tersebut sudah tahu bagaimana cara melayani nasabah dengan baik dan selain itu bank BNI Syariah juga menjalankan strategi menawarka produk kepada nasabah yang susai dengan kebutuhan nasabah