

## ABSTRAK

**Iis Latifah.** 2022. *Analisis Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Mahmud Yusuf, M.SI

**Kata Kunci:** Pelayanan prima, Meningkatkan nasabah.

Penerapan pelayanan prima seringkali ditemui dalam upaya perusahaan untuk menaikkan nama dan meninggalkan kesan baik di mata pelanggan atau nasabahnya. Hal ini dilakukan mengingat persaingan yang semakin dirasa ketat dalam hal menarik atensi dan ke-loyalan pelanggan atau nasabah. Yang pada hasil akhirnya, pelanggan atau nasabah akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, berakhir menetap untuk bermitra pada perusahaan tersebut. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin merupakan bank yang salah satu karyawannya mendapat penghargaan dalam pelayanan terbaik di tingkat Propinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui pelayanan prima. Di samping itu juga untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap pelayanan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Karenanya, untuk dapat memperoleh data yang diperlukan, peneliti melakukan survei ke lapangan untuk menggali data-data yang dibutuhkan untuk perampungan skripsi ini. Data-data yang dikumpulkan didapatkan melalui wawancara kepada informan karyawan bank dan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin, dilengkapi dengan dokumen-dokumen penunjang.

Melalui teknik analisis kualitatif, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan berupa kesimpulan: *Pertama*, pada bagaimana cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam menerapkan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabahnya dengan memberikan pelayanan sopan, ramah sesuai atura pelayanan dan ajaran Islam tanpa membedakan status nasabah prioritas ataupun nasabah biasa. *Kedua*, tanggapan nasabah mengenai kepuasan dengan adanya pelayanan prima yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Para nasabah merasakan sikap pelayanan yang baik dari pada saat masuk bank yang dilayani dengan baik oleh security dan petugas lainnya seperti customer service dan teller. Serta pelayanan secara tidak langsung lainnya yaitu adanya wadah untuk memberikan keluhan apabila ada pelayanan yang kurang berkenan.