

## ABSTRAK

**Arbiah.** 2023. *Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Dr. Mahmud Yusuf, MSI.

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan, Nasabah, Tabungan Prima iB..

Penelitian ini di latar belakang oleh banyak nya nasabah memilih membuka tabungan BTN Batara iB di bandingkan membuka Tabungan BTN Prima iB. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Penelitian merupakan penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah empat orang informan yaitu ibu Ani Dwi Ningsih selaku pihak bank dan tiga sebagai nasabah. Pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi data yang diperoleh diolah dan di analisis secara kualitatif, selanjutnya diambil kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Prima iB yaitu bersikap ramah, komonikatif, name tage yang harus diperhatikan. Selain itu juga Terlepas dari 3 strategi mendasar tersebut BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin Memiliki pelayanan utama yaitu Kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli pada lingkungan, perubahan. Dan juga BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin Memiliki Pelayanan nasabah prioritas. Adapun Faktor – Faktor Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB adalah Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Biaya dan Kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa.