

ABSTRAK

Detia Kartina R. *Strategi Pelayanan Prima BMT itQan dalam Memenuhi Kebutuhan Nasabah (Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Prima di BMT itQan Jl. Padasuka No. 160 Kelurahan Pasir Layung Kecamatan Cibeunying Kidul, Bandung).*

Pada dasarnya pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan nasabah. Dengan pelayanan yang prima, nasabah akan merasa keanggotaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan, sedangkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan itu akan menumbuhkan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah memang sangat dibutuhkan karena pertumbuhan suatu bank itu sendiri sangat tergantung dari pertumbuhan dana yang berasal dari simpanan nasabah, karena kualitas pelayanan dirasakan memiliki hubungan dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan prima BMT itQan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, dari segi regulasi layanan, peranan tim pengarah, dan budaya pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT itQan.

Strategi pelayanan yang digunakan yaitu regulasi layanan, peranan tim pengarah, dan budaya pelayanan. Dari ketiga strategi pelayanan ini akan menghasilkan pelayanan yang prima sehingga terciptanya kepuasan nasabah. Adapun cara yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan nasabah yaitu dengan mengukur kepuasan nasabah, sehingga tercipta pelayanan prima sesuai dengan yang dibutuhkan para nasabah.

Metode yang dilakukan adalah metode deskriptif, karena tujuan ini adalah untuk menggambarkan, memaparkan, dan memberikan penjelasan tentang regulasi layanan, peranan tim pengarah, dan budaya pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT itQan.

BMT itQan mempunyai program sendiri dalam memberikan pelayanannya kepada para nasabah yang disebut PPMK (Program Pembiayaan Metode Kumpulan) itQan. Penerapan strategi pelayanan primanya yaitu dengan regulasi layanan, peranan tim pengarah, dan budaya pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT itQan. Dan hasil dari pelayanan prima dilakukan dengan mengukur kepuasan nasabah yaitu dengan adanya sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, dan pembeli bayangan.