

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Analisis Penerapan Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar**” Skripsi ini di tulis oleh **Arnisa Safitri, Nim 3321223**, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Penelitian ini di latar belakanginya pentingnya penerapan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Sebagai lembaga keuangan syariah, BPRS ini menghadapi tantangan seperti penurunan jumlah nasabah pada tahun 2024 dan keluhan nasabah terkait lambatnya pelayanan. Pelayanan prima yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerapan strategi pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabah di BPRS tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi pelayanan prima meliputi enam aspek utama: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Strategi ini telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah, meskipun masih terdapat tantangan seperti keterbatasan SDM dan kurangnya pemanfaatan teknologi digital.

Hasil penelitian menunjukkan strategi pelayanan prima berperan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah dan kepuasan pelanggan di BPRS Carana Kiat Andalas. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan, disarankan pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan, evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan, serta penguatan strategi promosi dan edukasi produk. Dengan langkah-langkah tersebut, BPRS dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan memperluas pangsa pasar.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Strategi, Nasabah, BPRS, Kepuasan Pelanggan