

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Produk Tahari Mabrur Syariah Di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang**”. Disusun oleh **Meri Handayani, NIM 3316.188**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi tahun 2020.

Latar belakang penulisan skripsi adalah pelayanan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena pelayanan nasabah aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi masyarakat perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting. Dalam memberikan pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada didalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan *customer service* dikarenakan *customer service* adalah yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penulisan menggunakan dan langsung dari lapangan atau lokasi penelitian. Lebih spesifiknya penulisan menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang mencoba menggambarkan menerapkan menafsirkan suatu fenomena yang terjadi saat ini. Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukan bahwa faktor yang mempengaruhi Strategi Pelayanan Produk Tahari Mabrur Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, maka dapat disimpulkan bahwa alternatif yang terpilih strategi SO, bank nagari cabang pembantu syariah padang panjang dapat ditingkatkan jumlah nasabah produk tahari mabrur.

**Kata Kunci : Strategi Pelayanan.**