

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN NASABAH

PRIORITAS PADA PT. BANK SUMUT

SYARIAH KCP MARELAN RAYA MEDAN

ABSTRAK

Pada bisnis perbankan agar dapat bertahan dalam persaingan, Bank harus menjadikan nasabahnya untuk loyal. PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan Raya melakukan beberapa strategi untuk meningkatkan nasabah, khususnya nasabah prioritas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan dalam prakteknya PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan Raya memberikan layanan prioritas memiliki prosedur dan ketentuan sesuai kebijakan dari pusat. Adapun yang menjadi penerapan sistem pelayanan nasabah prioritas merupakan pelayanan yang diberikan ruangan khusus atau ruangan tersendiri dan biasanya nasabah hanya dengan menempatkan dana minimal 100 juta.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Nasabah, Prioritas