

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Meningkatkan Layanan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Kediri Hayam Wuruk” penelitian ini ditulis oleh Ella Elita, NIM. 126401211013, Pembimbing Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M.

Kata Kunci: Strategi Layanan, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah, khususnya dalam sektor perbankan syariah. BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan prinsip syariah dan kebutuhan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan layanan yang diterapkan oleh BSI KCP Kediri Hayam Wuruk dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Tujuan penelitian ini diharapkan mampu memberi sumbangsih keilmuan tentang: (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI KCP Kediri Hayam Wuruk. (2) Strategi peningkatan layanan yang diterapkan oleh BSI KCP Kediri Hayam Wuruk dalam menciptakan kepuasan nasabah. (3) Efektivitas strategi layanan dalam menciptakan kepuasan nasabah pada BSI KCP Kediri Hayam Wuruk.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai dan nasabah BSI KCP Kediri Hayam Wuruk.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah meliputi kualitas sumber daya manusia, efisiensi proses layanan, dan pemanfaatan teknologi. (2) Strategi layanan yang diterapkan meliputi pelatihan karyawan secara rutin, penerapan SOP yang disiplin, pendekatan personal, serta pemanfaatan teknologi digital seperti BSI Mobile dan sistem antrian digital. (3) Strategi yang dijalankan terbukti efektif dalam menciptakan kepuasan nasabah, yang ditunjukkan melalui peningkatan jumlah nasabah dan respon positif atas pelayanan yang diberikan.

ABSTRACT

The thesis titled “Service Improvement Strategies to Create Customer Satisfaction at BSI KCP Kediri Hayam Wuruk” is written by Ella Elita, Student ID 126401211013, Supervision of Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M.

Keywords: Service Strategy, Customer Satisfaction, Islamic Banking.

This research is motivated by the importance of service in shaping customer satisfaction and loyalty, especially in the Islamic banking sector. As the largest Islamic bank in Indonesia, BSI is expected to provide the best services that align with sharia principles and customer needs. This study aims to analyze the service improvement strategies implemented by BSI KCP Kediri Hayam Wuruk in creating customer satisfaction.

The objectives of this research are to contribute to the academic field by exploring: (1) The factors that influence customer satisfaction at BSI KCP Kediri Hayam Wuruk. (2) The service improvement strategies applied by BSI KCP Kediri Hayam Wuruk to create customer satisfaction. (3) The effectiveness of these strategies in enhancing customer satisfaction.

This research uses a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation. The subjects in this study are employees and customers of BSI KCP Kediri Hayam Wuruk.

The results of this study show that: (1) Factors influencing customer satisfaction include the quality of human resources, service process efficiency, and the use of technology. (2) The strategies applied include regular staff training, disciplined implementation of SOPs, personalized approaches, and the use of digital tools such as BSI Mobile and a digital queuing system. (3) These strategies have proven effective in creating customer satisfaction, as reflected in the increasing number of customers and positive responses to the services provided.