

ABSTRAK

Rumianti (2018) : “Analisis Pelayanan terhadap Nasabah Tabungan Keluarga Bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Gemilang Tembilihan”.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan nasabah tentang pelayanan BPR Gemilang Tembilihan, di antaranya koneksi jaringan yang kurang baik sehingga nasabah menunggu lama untuk mendapatkan bukti transaksi. Oleh karena itu penelitian ini ingin menganalisis tanggapan nasabah TAKBIR terhadap pelayanan dari BPR Gemilang Tembilihan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini, bagaimana tanggapan nasabah tentang pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada BPR Gemilang Tembilihan dan tinjauan Ekonomi Islam tentang pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada BPR Gemilang Tembilihan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada BPR Gemilang Tembilihan, dan tinjauan Ekonomi Islamnya.

Populasi penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk TAKBIR berjumlah 2361. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*, maka sampel yang diambil 96 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, angket, dokumentasi dan studi pustaka. Metode analisis data yang digunakan adalah *deskriptif kualitatif*. Sedangkan metode penulisan yang digunakan ada tiga metode yaitu *metode deduktif dan metode deskriptif*.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada bank perkreditan rakyat (BPR) Gemilang Tembilihan masih kurang memuaskan nasabah, karena masih banyak terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya baik itu dalam bentuk kecepatan ataupun dalam bersikap kepada setiap nasabah.

Sedangkan Pelayanan terhadap nasabah tabungan TAKBIR pada BPR Gemilang Tembilihan menurut Ekonomi Islam belum sesuai dengan ekonomi Islam. Karena belum berjalan sesuai dengan 5 Indikator Pelayanan dalam Pandangan Islam yaitu Kemampuan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*).

Kata Kunci : Pelayanan, Nasabah, Produk TAKBIR

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.