ABSTRAK

Ahmad Syaiful Ghulam , NIM B04205019 2010: Strategi Pelayanan Pegadaian Syari'ah di Sidoarjo
Kata Kunci: Strategi, Pelayanan
Focus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: bagaimana Strategi Pelayanan Pegadaian Syari'ah di Sidoarjo. Untuk mengindentifikasi permaslaahan tersebut, peneliti ini menggunakan model pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti ini menggunakan analisis yakni yang menganalisis Strategi Pelayanan Pegadaian Syari'ah di Sidoarjo. Tekhnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi.
Peneliti menyimpulkan bahwa,
Strategi Pelayanan Pegadaian Syari'ah di Sidoarjo yakni:

1. Sumber daya manusia merupakan unsure terpenting bagi Pegadaian Syari'ah Sidoarjo dalam memberikan pelayanan, sehingga tercipta hubungan yang baik antara orang yang memberi layanan (karyawan) dengan orang yang dilayani (nasabah),
2. Tatap muka atau komunikasi langsung antara staff pelayanan Pegadaian syari'ah sidoarjo saat memberikan pelayanan dan penjelasan pada nasabah sehingga mereka tertarik malakukan aplikasi sebagai nasabah di Pegadaian Syari'ah Sidoarjo.
3. Sikap karyawan yang ramah merupakan unsure penting dalam menarik nasabah dengan sikap yang ramah nasabah akan merasa di perhatikan dan di hormati
4. penampilan dalam melayani nasabah memegang peranan penting sehingga Pegadaian Syari'ah membuat strategi atau ketentuan yakni karyawan harus bepenampilan rapi, karyawan harus berseragam sesuai dengan ketentuan yang ada.
5. Pegadaian Syari'ah Sidoarjo memberikan kepercayaan yang penuh kepada nasabah yakni dengan cara nasabah dapat menghitung sendiri hasil dari transaksi, dengan proses keterbukaan ini, Pegadaian Syari'ah Sidoarjo mendapat nilai positif dari nasabah.
6. Sarana dan prasarana yang mendukung, diantaranya : Komputer, Televise, Ruangan Devisi, Majalah, Jam, Motor, Pos Jaga, Air Conditioner, sampai dengan Toilet atau Kamar Kecil, itu di lakukan untuk menunjang Strategi Pelayanan Di Pegadaian Syariah Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id