

IKHTISAR

Anisya Adrida Bagohwi Siregar, Nim 54.1.53.058 “Pelayanan Marketing Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Cabang Jendral Sudirman Medan” , 2018.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana strategi pelayanan *Marketing* terhadap nasabah dan faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan *Marketing* terhadap nasabah pada Bank Muamalat Cabang Jendral Sudirman Medan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan *Marketing* terhadap nasabah dan faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan *Marketing* terhadap nasabah Bank Muamalat Cabang Jendral Sudirman Medan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, dimana penulis menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, data yang digunakan penulis adalah data primer dan data sekunder, secara keseluruhan dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah strategi pelayanan *Marketing* terhadap nasabah dilakukan oleh karyawan perbankan dengan menerapkan beberapa cara, yaitu dengan cara kunjungan langsung ke suatu tempat atau dengan mengunjungi nasabah, dan *sales call*. Beberapa kendala yang biasa dihadapi Bank Muamalat yaitu jaringan atau mesin ATM yang belum maksimal, proses transaksi yang masih lambat di akibatkan jaringan yang tidak maksimal dan pengajuan pembiayaan yang masih lambat.