

ABSTRAK

Eca Abdul Gani. 932 310 013. 2013. *“Pelayanan Prima Pada PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Gorontalo”*. Makalah, Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Di bawah bimbingan **Prof. Dr. Yulianto Kadji, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Robiyati Podungge, S.Pd, MAP** selaku Pembimbing II.

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu Bagaimana Pelayanan Prima pada PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Gorontalo. Adapun yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah agar dapat mengetahui Pelayanan Prima pada PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah Deskriptif Kualitatif. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Adapun kesimpulan penelitian ini yaitu pelayanan prima yang berlangsung di PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Gorontalo kurang baik hal ini dapat dilihat dari sikap sering terjadinya gangguan sistem dalam penginputan data yang akan diproses membuat pelayanan tidak optimal. Saran penelitian yaitu PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Gorontalo untuk terus memperhatikan serta meningkatkan kualitas pelayanan kerja yang diberikan kepada nasabah.

Kata Kunci : *Pelayanan, Prima, Pelayanan Prima*