

## ABSTRAK

**Eka Fatmawaty Defty Pananggung, Nim 932 310 064.** “Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Gorontalo”. ( Di bawah bimbingan Bapak Supardi Nani, SE, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Moh. Agussalim Monoarfa, SE, M.M selaku pembimbing II).

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengungkapkan permasalahan tentang apa saja Upaya Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Gorontalo. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh benar-benar akurat sesuai dengan kebutuhan peneliti. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah *analisis deskriptif*.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam meningkatkan pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Gorontalo melakukan beberapa upaya yaitu Memberikan *Traning* pada karyawan pemberi pelayanan, Memberi motivasi, Pemeliharaan mesin ATM yang lebih teratur, Menambah mesin ATM milik Bank Muamalat. Sehingga nasabah yang menerima pelayanan dapat merasa lebih puas dari pelayanan sebelumnya.

**Kata Kunci : “Pelayanan”**