

ABSTRAK

Bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan menerbitkan surat sanggup bayar. Mewujudkan layanan yang berkualitas tinggi tidaklah mudah. Mutu pelayanan fokus kepada kepuasan nasabah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan untuk dapat mencapai harapan nasabah. Bank harus berusaha melakukan peningkatan pelayanan agar bank mampu memberikan kebutuhan kebutuhan atau keinginan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field reasearch*) dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan. Prosedur perolehan informasi memakai teknik Observasi dan Wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan mutu pelaksanaan yang selama ini terjadi pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan sudah dilakukan sesuai dengan standard dan prosedur yang dalam berlaku dan strategi yang dapat digunakan dalam meningkatkan nasabah menabung adalah strategi promosi, jemput bola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Kata kunci: Dana Masyarakat, Mutu, Pelayanan