ABSTRAK**Desian Riat Putri (1720510016), Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota Pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera.**

Latar belakang penyusunan skripsi ini adalah karena peneliti ingin mengetahui strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas anggota di BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota di BMT Mitra Mandiri Sejahtera dan faktor yang mendukung dan menghambat BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam mempertahankan loyalitas anggota.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian *field research* (penelitian yang dilakukan dengan cara penelitian secara langsung terjun ke lapangan atau fenomena yang telah terjadi) dengan metode kualitatif dan menghasilkan data deskriptif. Alat pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder. Objek dalam penelitian ini adalah BMT Mitra Mandiri Sejahtera.

Berdasarkan hasil analisis yang terkait dengan strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas anggota pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera adalah strategi pelayanan yang diterapkan adalah membangun pondasi yang kokoh antara pihak BMT dengan nasabah melalui cara melatih karyawan mengenai metode yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, para karyawan saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan, biaya yang ditetapkan pada BMT disesuaikan dengan unit-unit lembaga keuangan terdekat. Kemudian menciptakan ikatan loyalitas dengan cara memberikan reward atau imbalan uang kepada nasabah yang sudah berhasil mengajak calon nasabah untuk bergabung. Sedangkan faktor yang mendukung dan menghambat BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam mempertahankan loyalitas nasabah di adalah faktor yang mendukung meliputi produk, harga, tempat, promosi dan sumber daya manusianya serta proses pelayanan yang cepat. Dan faktor yang menghambat meliputi faktor internal dan eksternal. Adanya faktor yang mendukung berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Mandiri Sejahtera dan faktor yang menghambat tidak mempengaruhi loyalitas anggota yang ada.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Loyalitas Anggota