

ABSTRAK

Hasfira, 2024. “*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, Dibimbing oleh M. Iksan Purnama.

Skripsi ini membahas tentang Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim menggunakan Tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Ratulangi Palopo, untuk mendapatkan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan informan pada penelitian ini yaitu nasabah Non Muslim yang sedang menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah non muslim menggunakan Bank Syariah Indonesia yaitu benar-benar puas karena sebagian nasabah Non Muslim telah memahami penggunaan tabungan pada bank syariah, tetapi masih ada beberapa yang perlu dikaji seperti akad-akad apa yang cocok digunakan oleh nasabah non muslim yang tentu saja belum sepenuhnya paham tentang prinsip syariah. Pelayanan dan kemudahan akses transaksi membuat nasabah tertarik untuk menggunakan tabungan BSI dan juga berbagai promosi yang disediakan oleh BSI, kemudian lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau memberikan ketertarikan nasabah untuk menggunakan BSI. Dan bukan hanya itu rasa ketertarikan tentu tidak membedakan antar umat beragama dalam pelayanan yang dinilai positif bagi setiap nasabah yang bergabung menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Bank Syariah Indonesia