

ABSTRAK

SITTI NURFADILLAH, 105251101918. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan untuk Meningkatkan Minat Menabung Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar (Kantor Cabang Unismuh Makassar).* Dibimbing oleh Dr. Muhammad Ridwan dan Ulil Amri.

Penelitian ini memakai Metode kualitatif yakni penelitian yang bersifat deskriptif dan kerap memakai analisis. Dalam metode ini lebih menampakan proses dan makna. Landasan teori dipakai guna memandu fokus penelitian agar sesuai dengan fakta yang ada dilapangan

Penelitian dilakukan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh Makassar yang berlokasi di kampus Universitas Muhammadiyah Makassar Jl. Sultan Alauddin No.259, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 9022 dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara.

Perbankan Syariah adalah pelaku jasa keuangan terdaftar dan diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK) dan MUI agar sistem perbankan tetap dengan menggunakan hukum Islam. Di mana terdapat larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan melakukan investasi pada usaha-usaha yang haram dalam melaksanakan operasionalnya. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting dalam peningkatan persentasi agar nasabah berminat melakukan transaksi disuatu perbankan. Sehingga di dalam penelitian peneliti pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh Makassar dengan berpacu pada rumusan masalah yang ada dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan untuk meningkatkan minat menabung itu sangat jelas terlihat pada data yang ada seperti penerapan budaya kerja yang dilakukan, layanan produk yang ada dan berkualitas, penggunaan strategi yang tepat, serta dapat di lihat dari peningkatan persentasi nasabah yang melampaui target dan survey penilaian kepuasan yang ada.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan, Bank Syariah Indonesia