

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Ekspektasi Eks. Nasabah Bank Syariah Mandiri Pasca Merger Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman” ini ditulis oleh Adib Irfan Nawawi, NIM12401173304, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, Dosen pembimbing Muhammad Aqim Adlan, M.E.I

Penelitian ini dilatar belakangi atas permasalahan yang terjadi di Bank Syariah pasca Merger Bank Syariah Indonesia. Maka dari itu permasalahan ialah mengretahui ekspektasi mengenai poelayanan dan tempat di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

Fokus penelitian pada skripsi ini ialah 1) ekspektasi nasabah mengenai pelayanan Eks. Bank Syariah mandiri pasca merger Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman di saat pandemi *covid-19*. 2) ekspektasi nasabah mengenai tempatEks. Bank Syariah mandiri passca merger Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman di saat pandemi *covid-19*.

Tujuan pada penelitian ini 1) Mengidentifikasi Ekspektasi dalam pelayanan Eks. Nasabah Bank Mandiri Syariah pasca *Merger* Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman di saat pandemi *covid-19*. 2) Mengidentifikasi Ekspektasi dalam tempat Eks. Nasabah Bank Mandiri Syariah pasca *Merger* Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman di saat pandemi *covid-19*.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diambil merupakan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data dalam metode ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan analisis data reduction, penyajian data, pemeriksaan kesimpulan, analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Sedangkan untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulunagung Sudirman pada saat pandemi Covid-19. Para staff berlomba-lomba memberikan pelyanan kepada nasabah yang memuaskan. Kepuasan nasabah ialah suatu hal yang pokok dan tidak dapat diabaikan bagi pelayanan publik atau pelayanan dalam suatu perbankan. 2) bahwa nasabah memlikili kepuasan kualitas tempat yang terdiri dari akses, fasilitas, lingkungan akan tetapi nasabah memiliki ekspektasi yang besar terhadap tempat parkir yang diberiakn 1 informan dari 5 informan mengatakan tidak puas terhadap tempat parkir yang diberikan.

Kata Kunci : Ekspektasi, nasabah, pelayanan, tempat

ABSTRACT

Thesis with the title "Ex Expectations. Customers of Bank Syariah Mandiri After the Merger of Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman" was written by Adib Irfan Nawawi, NIM12401173304, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung, Supervising Lecturer Muhammad Aqim Adlan, M.E.I

This research is motivated by the problems that occurred in Islamic Banks after the Merger of Bank Syariah Indonesia. Therefore, the problem is to know the expectations about services and places in Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

The focus of the research on this thesis is 1) customer expectations regarding ex-service. Bank Syariah mandiri after the merger of Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman during the *covid-19 pandemic*. 2) customer expectations regarding the place of Eks. Bank Syariah mandiri passca merger bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman during the *covid-19 pandemic*.

The purpose of this study is 1) Identify expectations in ex-service. Bank Mandiri Syariah customers after *the Merger of Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman during the covid-19 pandemic*. 2) Identify Expectations in the Ex place. Bank Mandiri Syariah customers after *the Merger of Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman during the covid-19 pandemic*.

This study uses qualitative research with a descriptive approach. The data taken is primary and secondary data. The data collection techniques in this method are observation, interview, and documentation. In analyzing the data, researchers use data reduction analysis, data presentation, conclusion examination, this analysis is carried out at the time of data collection, and after completion of data collection within a certain period. As for testing the validity of the data used triangulation techniques.

The results of this study show that 1) Customers are satisfied with the services provided by Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman at the time of the Covid-19 pandemic. The staff is competing to provide a reward to a satisfactory customer. Customer satisfaction is a basic thing and cannot be ignored for public services or services in a bank. 2) that the customer has satisfaction with the quality of the place consisting of access, facilities, environment, but the customer has a high expectation of the parking lot given 1 informant from 5 informants said not satisfied with the parking space given.

Keywords: Expectations, customers, services, places