

ABSTRAK

Lutfy Umami, 2823123082, 2016. “*Faktor Keputusan Nasabah Non-Muslim Memilih Tabungan Bank Syati’ah pada Bank Muamalat KCP. Tulungagung.*” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah (PS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. Pembimbing Lantip Susilowati. S.Pd., M.M.

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, Nasabah *Non* Muslim, Bank Muamalat

Penelitian ini dilatarbelakangi karena Bank Muamalat merupakan salah satu perusahaan perbankan yang mengaplikasikan sistem syari’ah. Dalam perjalanannya, pertumbuhan nasabah di Bank Muamalat tersebut, tidak hanya terdiri dari kaum muslim saja, melainkan dari kalangan non- muslim pun banyak yang menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung. Hal tersebut nampak dengan terus bertambahnya jumlah nasabah yang menggunakan sistem layanan jasa Bank Muamalat.

Penelitian ini berfokus pada faktor -faktor nasabah *non-* muslim yang memilih tabungan Bank Syariah dengan adanya keunggulan-keunggulan yang di tawarkan oleh Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *non* muslim menjadi nasabah Bank Muamalat KCP. Tulungagung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini mengambil tempat di Bank Muamalat KCP. Tulungagung dengan subyek penelitian *Account Manager* Bank Muamalat dan 10 nasabah *non* muslim. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi konfirmasiabilitas. Teknik analisis data menggunakan model kualitatif deskriptif yang merupakan analisis secara mendeskripsikan hal-hal yang disampaikan informan yang berkaitan dengan tema penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis dan agamis mempengaruhi *non* muslim menjadi nasabah Bank Muamalat KCP. Tulungagung. (2) Faktor ekonomi menjadi alasan dominan *non* muslim bersedia menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung. (3) Ditemukan faktor lain penyebab *non* muslim bersedia menjadi nasabah Bank Muamalat KCP. Tulungagung diluar dari kelima faktor diatas. Faktor tersebut adalah dukungan teman-teman dan agar bisa memotivasi karyawan nasabah *non* muslim untuk gemar menabung di Bank Muamalat menjadi alasan *non* muslim bersedia menjadi nasabah Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

ABSTRACT

Lutfy Umami, 2823123082, 2016. "Decision Factors Non-Muslim Customers Choose Syati'ah Savings Bank at Bank Muamalat KCP. Tulungagung. "Islamic Banking Studies Thesis Program (PS), Faculty of Economics and Business Islam (Febi) State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung. Supervising Lantip Susilowati. S.Pd., M.M.

Keywords: Determinants of Consumer Behavior, Customer Non-Muslims, Bank Muamalat

This research is motivated for Bank Muamalat is one company that is applying a system of Shariah banking. In a way, the growth of the customer in Bank Muamalat, not only consist of Muslims alone, but among non-Muslims too many become customers of Bank Muamalat KCP. Tulungagung. It is manifested by the increasing number of customers that use the services of Bank Muamalat.

This study focuses on the factors of non-Muslim customers choosing Bank Syariah savings with the advantages offered by Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

This study aimed to analyze the factors that affect non-Muslims a customer of Bank Muamalat KCP. Tulungagung. This research is qualitative. This study took place in Bank Muamalat KCP. Tulungagung with research subjects Account Manager, customer service, teller, marketing of Bank Muamalat and 10 non-Muslim customers. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The validity of the data tested by memberchek and triangulation. Analysis using Interactive model of Miles and Huberman, such as data collection, data reduction, data presentation and conclusions.

The results showed that (1) the promotion factor, amenities, service reputation, economical and non-Muslim religious influence a customer of Bank Muamalat KCP. Tulungagung. (2) Economic factors become dominant reason non-Muslims are willing to become a customer of Bank Muamalat KCP. Tulungagung. (3) Found another factor causing non-Muslims are willing to become a customer of Bank Muamalat KCP. Tulungagung outside of the five factors above. These factors are the support of friends and customers in order to motivate employees to fond of saving non-Muslims in Bank Muamalat is the reason non-Muslims are willing to become a customer of Bank Muamalat KCP. Tulungagung.