

ABSTRAK

Evi Ana Nur Aida 1820510007, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menutup Tabungan di Bank Syariah Indonesia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kudus, 2023.

Perubahan besar terjadi pada industri perbankan di Indonesia dimana terjadi pergeseran lini bisnis dari perbankan yang berfokus pada nasabah korporasi bergeser menjadi sebuah perbankan dengan fokus utama memberikan pelayanan kepada nasabah individu. Penelitian ini bertujuan sebagai berikut (1) untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan menutup tabungan di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1, (2) Untuk mengetahui upaya yang dapat mempertahankan nasabah penabung pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1. Sementara untuk sumber data sekunder yaitu buku, laporan, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti ini. 1) Faktor yang mempengaruhi nasabah menutup rekening tabungan yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor internal disebabkan produk tabungan, pelayanan customer service, lokasi kantor serta keberadaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia yang belum tersebar luas di seluruh wilayah. Faktor eksternal berupa kondisi ekonomi. 2) Upaya yang telah dilakukan pihak Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 yaitu melakukan pembinaan dan peningkatan kinerja *customer service* serta melakukan komunikasi yang intensif kepada nasabah.

Kata Kunci : Bank Syariah, Customer Service, Nasabah