

ABSTRAK

Isnaini, 2024, *Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Ira Hasti Priyadi M.A.

Kata Kunci: *Bank Syariah, BSI Mobile, Kepuasan dan Nasabah.*

BSI *Mobile* merupakan salah satu layanan yang terdapat di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Terdapat isu penggunaan layanan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep yakni nasabah merasa puas menggunakan BSI *mobile* karena layanan dan produknya BSI *mobile* sangat bagus serta fitur-fiturnya mudah digunakan untuk melakukan transaksi, pembayaran, pembelian dan *E-commerce* sehingga banyak nasabah yang merasa puas menggunakan BSI *Mobile*. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan analisis terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BSI *Mobile*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 fokus penelitian yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu 1) Bagaimanakah kepuasan nasabah terhadap penggunaan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. 2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Subjek penelitian ini adalah Nasabah BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep, sementara objek penelitian ini adalah kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data penelitian dimulai dengan mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan dan analisis keabsahan data.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Nasabah pengguna BSI *mobile* merasa sangat puas terhadap produk dan pelayanan yang terdapat di BSI *mobile*. Namun, tidak semua nasabah dapat menggunakan layanan BSI *mobile*, kebanyakan dari mereka adalah anak muda sedangkan orang tua akan kesulitan mengoperasikannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI *mobile* yakni layanan produk, harga, promosi, pelayanan karyawan, serta fasilitas. Saran penelitian ini bagi perusahaan adalah memberikan lebih banyak edukasi terkait penggunaan BSI *mobile* kepada Nasabah khususnya lansia, untuk meningkatkan pemahaman serta kecakapan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *mobile*.