

## ABSTRAK

**Nur Fufita Sari.** 2018. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nonmuslim Menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, M.Ag (II) Erissa Nilasari, S.P., M.P.

**Kata Kunci:** Perilaku Konsumen, Nasabah Nonmuslim, Bank Muamalat.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena Bank Muamalat merupakan salah satu perusahaan perbankan pertama yang mengaplikasikan sistem syariah. Dalam perjalanannya, pertumbuhan nasabah di Bank Muamalat tersebut tidak hanya terdiri dari kalangan muslim saja, melainkan dari kalangan nonmuslim pun juga ada yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui produk apa yang paling diminati nasabah nonmuslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer yang merupakan hasil dari wawancara penulis dengan para informan dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau buku-buku terkait dengan tema penelitian. Teknik pengolahan data menggunakan editing dan matriksasi. 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-faktor yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin adalah faktor sosial, faktor psikologis, faktor promosi, faktor tempat, faktor produk dan faktor harga. (2) Produk yang paling diminati nasabah non muslim adalah produk Giro iB Muamalat.