

## ABSTRAK

**Nor Alinda, 2021.** Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangkaraya Dalam Pembuatan Buku Tabungan Melalui Sistem Hasanah Online. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Fahrudin, S.AB.,M.E

**Kata kunci:** kepuasan nasabah, buku tabungan, hasanah online

Penelitian ini di latarbelakangi pada permasalahan yang timbul antara nasabah dengan Bank Syariah Indonesia atau BSI yang kantor cabang nya terletak di daerah Palangka Raya Kalimantan tengah, yang mana salah satu daripada produk yang mereka gunakan untuk memudahkan nasabah dalam pembuatan atau pembukaan buku tabungan hanya di lakukan dirumah saja atau online dengan nama produk Hasanah Online, apakah sudah benar telah mempermudah nasabah, dan apakah nasabah puas dengan produk tersebut.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap produk pembukaan atau pembuatan buku tabungan secara online dari Bank Syariah Indonesia atau BSI yang bernama Hasanah Online.

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris, dengan mengambil lokasi di kantor cabang Bank Syariah Indonesia atau BSI Palangkaraya Kalimantan Tengah. Teknik pengumpulan data dilakukakan dengan cara wawancara dan dokumentasi kemudian peneliti analis secara kualitatif. Orang yang diwawancarai adalah pihak yang membuka tabungan secara online yaitu nasabah dan pihak Bank Syariah Indonesia. Jumlah orang yang diwawancarai ada 7 orang.

Temuan dalam penelitian ini menemukan bahwa ada 3 orang yang merasa puas dengan pembukaan tabungan dengan sistem Hasanah Online ini karena menurut mereka tidak terlalu sulit untuk mengurus pembukaan atau pembuatan buku tabungan secara online ini, dan terdapat 4 orang yang merasa kurang puas dengan produk ini karena mereka kurang memahami caranya dan mereka menganggap sulit produk ini.