

ABSTRAK

Miftahuljanah.2023. *Faktor-Faktor Penyebab Penutupan Rekening Tabungan Easy Mudharabah Oleh Nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H.Fahrudin,BA.,S.AB.,ME

Kata Kunci: Nasabah,Tabungan, BSI

Faktor utama yang dapat mempengaruhi nilai penjualan dan pendapatan suatu perbankan adalah loyalitas nasabah. Setiap bank berlomba-lomba menciptakan beragam strategi pemasaran guna memperoleh loyalitas nasabah dan calon nasabah melalui penawaran produk dan jasa. Loyalitas nasabah tidak hanya dinilai dari seberapa sering nasabah tersebut menggunakan produk atau jasa yang sama melainkan dapat dinilai dari ketertarikan nasabah menggunakan atau memilih produk atau jasa lain yang ditawarkan oleh suatu bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Penutupan Rekening Tabungan Easy Mudharabah oleh Nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

Jenis penelitian ini penelitian lapangan (*field research*). Dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.

Hasil penelitian : Produk tabungan yang ditawarkan manfaat dan fiturnya tidak bisa dirasakan nasabah tabungan easy mudharabah,kualitas pelayanan customer service, lokasi kantor PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yang jauh dari tempat tinggal nasabah serta faktor kondisi ekonomi yang tengah dialami oleh nasabah sehingga nasabah memilih untuk berhenti menyimpan uang mereka di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dengan mengambil seluruh dana yang tersedia di rekeningnya.