

ABSTRAK

Penelitian ini adalah hasil penelitian kualitatif dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Dan Fasilitas Tabungan *Islamic Banking* Hijrah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Darmo Surabaya”. Dalam Tugas Akhir ini peneliti ingin mengetahui bagaimana standar pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Darmo Surabaya, mengetahui apakah nasabah tabungan *Islamic Banking* Hijrah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Darmo Surabaya telah merasa puas akan kualitas layanan tabungan *Islamic Banking* Hijrah dan fasilitas yang telah diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia, dan mengetahui apakah kepuasan nasabah membawa dampak terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Darmo Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari wawancara dan studi dokumen dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Darmo Surabaya. Wawancara dilakukan dengan nasabah tabungan *Islamic Banking* Hijrah yang melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Darmo. Data dokumen yang diambil oleh peneliti merupakan dokumen tentang Standar Layanan *Frontliner* dan Aspek Fisik yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Darmo Surabaya. Dari penelitian ini dapat diketahui standar pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Darmo Surabaya dan mengetahui apakah nasabah tabungan *Islamic Banking* Hijrah merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia dan fasilitas tabungan *Islamic Banking* Hijrah.

Kata Kunci : Standar Layanan Bank Muamalat Indonesia, Tabungan *iB* Hijrah, Fasilitas Tabungan *iB* Hijrah.

ABSTRACT

This study is the result of a qualitative study entitled "Analysis of Islamic Banking Hijrah Savings Services and Facilities Quality of PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Darmo Branch Office Surabaya ". In this Final Project researchers want to find out how the service standards provided by PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Darmo Surabaya Branch Office, find out whether Islamic Banking Hijrah savings customers Bank Muamalat Indonesia Darmo Surabaya branch office has been satisfied with the quality of Islamic Banking Hijrah savings services and facilities provided by Bank Muamalat Indonesia, and know whether customer satisfaction brings the impact on PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Darmo Branch Office Surabaya. This research uses descriptive qualitative method. Data were obtained from interviews and document studies from Muamalat Indonesia Bank Darmo Surabaya Branch Office. Interviews were conducted with Islamic Banking Hijrah savings customers who conducted transactions at Bank Muamalat Indonesia Darmo Branch Office. Document data taken by researchers is a document about Frontliner Service Standards and Physical Aspects provided by Bank Muamalat Indonesia Darmo Surabaya branch office. From this research, it can be seen the service standard provided by Bank Muamalat Indonesia Darmo Surabaya branch office and find out whether Islamic Banking Hijrah savings customers are satisfied with the quality of services provided by Bank Muamalat Indonesia and Islamic Banking Hijrah savings facilities.

Keywords: Bank Muamalat Indonesia Service Standards, iB Hijrah Savings, iB Hijrah Savings Facilities.