

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Pada  
Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak  
Khairullah Hafizh Zainal (NIM : B11212108)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah non muslim menjadi nasabah Bank Kalbar Syariah. Pertama, melihat apakah faktor-faktor potensial seperti: kualitas layanan, promosi, produk, citra bank dan bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah non-Muslim untuk menggunakan jasa Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak. Kedua, bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap keputusan nasabah non-muslim. Dalam menjawab permasalahan ini dengan memberikan gambaran secara deskriptif dari analisis hasil pengolahan data.

Penelitian ini menghasilkan jawaban-jawaban atas kedua permasalahan diatas. **Faktor produk** memberikan manfaat yang didapat oleh nasabah dari produk simpanan dana yang digunakan yaitu dana yang di simpan lebih aman, bagi hasil yang lebih tinggi, fasilitas ATM dan Mobile Banking, Adanya jaminan keamanan dari produk yang digunakan apabila nasabah menyimpan dana, Produk Bank Kalbar Syariah selalu dikembangkan dan inovatif sesuai dengan perkembangan bisnis bank dan Produk Bank Kalbar Syariah yang ditawarkan yaitu simpanan mudharabah seperti TADHARUS, TABUNGAN HAJI UMROH dan DEPOSITO MUDHARABAH sesuai dengan kebutuhan nasabah. **Faktor citra bank** juga dominan dalam penelitian ini, yang terdiri lima atribut yaitu Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak selalu menjaga kepercayaan nasabah dengan sangat baik, Bank Kalbar Syariah sudah di kenal luas, Reputasi Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak selama ini sangat baik, Kepedulian manajemen dan karyawan terhadap nasabah sangat baik dan Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak memiliki budaya perusahaan yang baik. Faktor dominan tersebut ternyata tidak sesuai dengan dugaan awal penelitian yang beratribut pada faktor kualitas pelayanan

Kata kunci : faktor, keputusan, nasabah, Bank Kalbar Syariah.

# **The Factors Affecting Customer Non-Muslim to be the customer of Bank Kalbar**

## **Syariah Branch Office of Pontianak**

**Khairullah Hafizh Zainal (NIM : B11212108)**

### **ABSTRACT**

This study discusses the factors that influence non-Muslim customers to become Bank Kalbar Syariah customers. First, see if potential factors such as: service quality, promotion, products, bank image and profit sharing influence the decisions of non-Muslim customers to use the services of the Pontianak Branch of the Bank Kalbar Syariah. Second, how these factors influence the decisions of non-Muslim customers. In answering this problem by giving a descriptive description of the analysis of the results of data processing.

This study produces answers to the two problems above. **Product factors** provide benefits obtained by customers from the fund deposit products used, namely funds that are safer deposited, higher profit sharing, ATM and Mobile Banking facilities, and security guarantees for products used when customers deposit funds, Bank Kalbar Syariah Products always developed and innovative in accordance with the development of the bank's business and the Bank Syariah Sharia Products offered, namely mudaraba savings such as TADHARUS, TABUNGAN HAJI UMROH and DEPOSITO MUDHARABAH according to customer needs. The **bank image factor** is also dominant in this study, which consists of five attributes, namely the Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak always maintaining customer trust very well, the Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak has been widely known, the Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak reputation has been very good, Management and employee concern to very good customers and the Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak has a good corporate culture. The dominant factor turned out to be not in accordance with the initial assumptions of the study which were attributed to the service quality factor

Keywords: factors, decision, customer, Bank Kalbar Syariah