

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **“Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Tidak memilih Bank Syariah Ditinjau Dari Aspek Bauran Pemasaran (Studi Di Wilayah Surabaya Timur)** ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang Bagaimana persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah dan faktor apa yang menyebabkan masyarakat tidak memilih bank syariah.

Data penelitian terhimpun dari wawancara secara langsung dengan masyarakat yang berada di wilayah Surabaya Timur. Wawancara dilakukan kepada masyarakat yang tidak memilih bank syariah sebagai lembaga keuangannya. Selanjutnya, penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang tidak memilih bank syariah beranggapan bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional. Hal ini dikarenakan tingkat pengetahuan masyarakat yang rendah mengingat kurangnya promosi yang dilakukan bank syariah. Masyarakat masih merasa informasi yang sampai kepada mereka tentang perbankan syariah mulai dari sistem, konsep hingga produknya sangat sedikit.

Faktor yang menyebabkan masyarakat tidak memilih bank syariah diantaranya yaitu pengetahuan terhadap bank syariah, produk hingga keberadaannya yang sangat rendah, hal ini dikarenakan promosi yang dilakukan oleh bank syariah kurang dapat menyentuh masyarakat bahkan masih sedikit informasi yang mereka terima dari promosi ini. Selain itu keberadaan kantor pelayanan bank syariah serta ATM sangat sedikit berada di sekitar masyarakat. Selain itu juga *branding* bank syariah yang dirasa kurang menarik nasabah, hal ini karena event maupun promo yang dilakukan bank syariah yang minim.

Melihat keadaan masyarakat yang seperti itu, bank syariah hendaknya memberikan edukasi kepada masyarakat terhadap bank syariah, mulai dari sistem hingga produk-produknya. Bank syariah diharapkan memberikan promosi yang mengedukasi dengan mendekati diri kepada masyarakat secara langsung. Selain itu pemenuhan fasilitas-fasilitas yang menunjang pelayanan terhadap nasabah juga dibutuhkan guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.