

# **TINJAUAN KUALITAS LAYANAN PRODUK PADA BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk. DI DKI JAKARTA**

Oleh :  
Videl Adela

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis faktor internal serta faktor eksternal yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini bertujuan agar pihak Bank Syariah Indonesia bisa mempertahankan atau meningkatkan loyalitas nasabah mulai dari segi pelayanan jasa pada produk dan berbagai macam fasilitas serta benefit yang diberikan. Objek pada laporan tugas akhir ini adalah salah satu lembaga perbankan syariah yang terdapat di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia, Tbk. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta data yang dikumpulkan oleh penulis dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepada para nasabah atau masyarakat yang menggunakan layanan jasa dan rekening pada Bank Syariah Indonesia dan para Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor seperti reputasi, kepercayaan, kesesuaian layanan, biaya dan tarif, produk dan fitur, kualitas layanan pelanggan, keamanan, dan kesesuaian dengan nilai-nilai prinsip pribadi adalah faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap persepsi positif pelanggan terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan memperhatikan dan terus meningkatkan faktor-faktor ini, Bank BSI dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta minat masyarakat dalam memperkuat posisinya di pasar.

**Kata Kunci:** Faktor Internal, Faktor Eksternal, Nasabah, BSI.

# **REVIEW OF PRODUCT SERVICE QUALITY ON INDONESIAN SHARIA BANK, Tbk. IN DKI JAKARTA**

Oleh :  
Videl Adela

## **ABSTRACT**

*This research is carried out to find out and analyse internal factors as well as external factors that affect customers in choosing Bank Syariah Indonesia. This research aims so that Bank Syariah Indonesia can maintain or increase customer loyalty starting in terms of service services on products and various kinds of facilities and benefits provided. The object in this final project report is one of the sharia banking institutions in Indonesia, namely Bank Syariah Indonesia, Tbk. In this research, the data collected by the author in preparing the Final Project was carried out using questionnaires to customers or people who use services and accounts at Bank Syariah Indonesia and students of the Faculty of Economics and Business, Veteran National Development University of Jakarta. This research can be concluded that factors such as reputation, trust, service suitability, cost and tariff, products and features, customer service quality, security, and compliance with personal principle values are the main factors that contribute to the positive perception of customers towards Bank Syariah Indonesia (BSI). By paying attention and continuing to improve these factors, Bank BSI can maintain and increase customer satisfaction and public interest in strengthening its position in the market.*

**Keywords:** *Internal Factors, External Factors, Customers, BSI.*