

## ABSTRAK

Saat ini persaingan bisnis sangatlah kompetitif. Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan tersebut. Perusahaan harus mempunyai daya saing yang lebih dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Daya saing tersebut dapat berupa produk yang dihasilkan, pelayanan maupun sumber daya manusia. Begitu juga dalam halnya dunia sektor perbankan khususnya pada perbankan syariah, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat perubahan selera nasabah yang mengakibatkan nasabah berpindah dari satu bank ke bank yang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan diferensiasi produk terhadap keunggulan bersaing pada nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. *Grand Theory* penelitian ini ialah menggunakan teori *Resource Based View* (RBV). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan skala *likert*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* dengan rumus *Slovin*. Adapun teknik analisis data terhadap kuesioner yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda serta uji hipotesis dengan pengolahan data menggunakan program SPSS ver 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,428 > 1,984$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada nasabah, maka dengan demikian semakin berkualitas pelayanan dari bank maka semakin banyak pula minat nasabah dan dapat meningkatkan daya saing. Pada variabel diferensiasi produk (X2)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,318 > 1,984$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada nasabah, maka dengan demikian semakin baik bank tersebut meningkatkan produk yang ditawarkan, maka semakin unggul bank tersebut dibandingkan bank lainnya. Berdasarkan hasil kualitas pelayanan (X1) dan diferensiasi produk (X2), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Produk, Keunggulan Bersaing.