

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap reputasi Bank Syariah Indonesia KCP Jakabaring Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer dengan pendekatan kuantitatif. Metode Pengumpulan data ini menggunakan Kuisisioner. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan Rumus Slovin yang di dapat sebanyak 98 responden. Teknik pengujian instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Teknik pengujian asumsi klasik, dan pegujian hipotesis dengan menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan besar terhadap reputasi BSI KCP Jakabaring Palembang, dengan nilai thitung > ttabel ($8,989 > 1,988$). Reputasi BSI KCP Jakabaring Palembang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X2) thitung > ttabel ($3,510 > 1,987$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Reputasi BSI KCP Jakabaring Palembang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh seluruh variabel yang berhubungan dengan Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Reputasi

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of product quality and service quality on the reputation of Bank Syariah Indonesia KCP Jakabaring Palembang. This research uses primary data with a quantitative approach. This data collection method uses a questionnaire. The sampling method in this research used purposive sampling with the Slovin formula, obtaining 98 respondents. The testing technique for this research instrument uses validity and reliability tests. Classic testing techniques, and hypothesis testing using SPSS 26. The research results show that the Product Quality variable (X1) has a positive and large influence on the reputation of BSI KCP Jakabaring Palembang, with a value of $t_{count} > t_{table}$ ($8.989 > 1.988$). The reputation of BSI KCP Jakabaring Palembang is influenced positively and significantly by the Service Quality variable (X2) $t_{count} > t_{table}$ ($3.510 > 1.987$). The research results show that the reputation of BSI KCP Jakabaring Palembang is influenced positively and significantly by all variables related to Product Quality (X1) and Service Quality (X2).

Keywords: Service Quality, Product Quality, Reputation