

## **ABSTRAK**

Dedi Rizki Ramadani, 17650011. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Metro, Tugas Akhir, Jurusan D-III Program Studi Perbankan Dan Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (1) Fitriani, S.E., M.M Pembimbing (2) Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Metro. Jenis penelitian yang penulis gunakan ini ialah menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan standar-standar dan prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang professional, handal sehingga dapat mewujudkan tujuan perusahaan. Dengan demikian untuk menjalankan operasional perusahaan dibutuhkan adanya SOP (standard operasional prosedur). Kemampuan Bank Syariah Indonesia Kcp Metro untuk memberikan Kualitas Pelayanan sesuai dengan harapan nasabah ataupun calon nasabah berupa ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah atau calon nasabah. Kepuasan nasabah terkait pelayanan diperlukan kecepatan, ketelitian, dan sikap sopan santun untuk memuaskan nasabah. Terkait hal tersebut, maka dibuat pertanyaan bagaimana Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kcp Metro khususnya untuk produk pembiayaan murobahah.

**Kata Kunci :** Mutu, Pelayanan, Murabbahah