

## ABSTRAK

**Adelia Sekar Devanti, NIM 1820510028, Analisis Komparasi Kualitas Produk, Strategi Informasi, dan Persepsi Nasabah pada BSI Cicil Emas dan BSI Tabungan E-mas (Studi Kasus pada BSI KCP Jepara) Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah, IAIN Kudus, 2022.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan dan persamaan kualitas produk, strategi promosi dan persepsi nasabah pada produk BSI Cicil Emas dan BSI Tabungan E-mas.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif komparatif. Sumber penelitian berasal dari wawancara dengan Petugas Cicil Emas dan Nasabah BSI, observasi serta dokumentasi.

Setelah data terkumpul dan dianalisis, diperoleh hasil penelitian yaitu: 1) Terdapat perbedaan kualitas produk pada BSI Cicil Emas dan BSI Tabungan E-mas ditinjau dari perbandingan dimensi kualitas masing-masing produk yang menunjukkan adanya perbedaan karakteristik produk pada kedua produk. BSI Cicil Emas memiliki skema kepemilikan emas berbasis cicilan/angsuran dengan fitur konter layanan serta segmen nasabah berpenghasilan tetap. Sedangkan BSI Tabungan E-mas memiliki skema kepemilikan emas berbasis tabungan dengan fitur *BSI Mobile Banking* serta segmen nasabah non berpenghasilan tetap. 2) Strategi promosi pada produk BSI Cicil Emas dan BSI Tabungan E-mas tidak jauh berbeda. Ditinjau dari perbandingan strategi promosi, secara garis besar promosi pada kedua produk sama tergantung pada rutinitas promosinya. Yang membedakan yaitu BSI Cicil Emas melakukan strategi promosi publisitas sedangkan BSI Tabungan E-mas tidak. BSI Tabungan E-mas lebih menstrategikan promosinya pada penawaran produk/*bundling product*. 3) Terdapat perbedaan persepsi nasabah pada produk BSI Cicil Emas dan BSI Tabungan E-mas ditinjau dari perbandingan persepsi nasabah terhadap masing-masing produk. Berdasarkan indikator persepsi kualitas, nasabah BSI Cicil Emas berpersepsi bahwa melalui produk BSI Cicil Emas, nasabah dimudahkan dalam mewujudkan niatnya untuk memiliki emas dengan besaran yang diinginkan dengan cara mencicil/mengangsur. Sedangkan nasabah BSI Tabungan E-mas berpersepsi bahwa melalui produk BSI Tabungan E-mas, nasabah dimudahkan dalam mewujudkan niatnya untuk berinvestasi emas dengan cara menabung yang fleksibel dan praktis.

**Kata Kunci: Kualitas, Strategi, Persepsi, BSI Cicil Emas, BSI Tabungan E-mas**