

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki Pengaruh *Kualitas Pelayanan*, *Atribut Produk Islam*, dan *Komitmen Agama* terhadap *Kepuasan Nasabah* dan *Loyalitas Nasabah* pada industry Perbankan Syariah di DKI Jakarta dan sekitarnya. Dengan analisis kuantitatif melalui kuesioner, sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode pengumpulan data yang disebut random sampling. Jumlah sampel yang digunakan adalah 250 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square) melalui perangkat lunak PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Kualitas Pelayanan*, *Atribut Produk Islam*, *Komitmen Agama* berhubungan langsung dan positif dengan *Kepuasan Nasabah*. Selanjutnya, *Kepuasan Nasabah* berhubungan langsung dan positif dengan *Loyalitas Nasabah*.

Kata kunci: *Kualitas Pelayan*, *Atribut Produk Islam*, *Komitmen Agama*, *Kepuasan Nasabah*, *Loyalitas Nasabah*, *Partial Least Square (PLS)*.