

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA

PROGRAM STUDI : EKONOMI ISLAM
DAFTAR No. :

ABSTRAK

SKRIPSI SARJANA EKONOMI ISLAM

NAMA : ILHAM NOER ASHADI
NIM : 040710458
TAHUN PENYUSUNAN : 2014

JUDUL:

Pengaruh Religiusitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Sikap *Istiqomah* Nasabah Produk Tabungan Pada Bank Muamalat Cabang Darmo Surabaya

ISI :

Penelitian ini memiliki latar belakang kondisi perkembangan bank syariah yang belum mampu mengimbangi bank konvensional. Walaupun faktor utama nasabah mempertahankan hubungannya agar tetap *istiqomah* pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip-prinsip syariah (religiusitas). Namun perubahan lingkungan bisnis yang berkembang cepat menjadi salah satu penyebab perlunya peninjauan ulang terhadap faktor tersebut.

Adapun yang menjadi masalah penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh religiusitas dan kualitas layanan baik secara simultan maupun secara parsial, terhadap sikap *istiqomah* nasabah produk tabungan pada Bank Muamalat Cabang Darmo Surabaya?”. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden nasabah produk tabungan pada Bank Muamalat Cabang Darmo Surabaya dengan menggunakan metode *accidental sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Teknik analisa data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh religiusitas dan kualitas layanan baik secara simultan maupun secara parsial, terhadap sikap *istiqomah* nasabah produk tabungan pada Bank Muamalat Cabang Darmo Surabaya. Hasil tersebut tercermin dari sikap *consistence* nasabah untuk bertransaksi dengan menggunakan tabungan syariah karena Bank Muamalat menjamin kehalalannya. Sikap tersebut muncul akibat dari pengaruh tingkat kepatuhan nasabah dalam melaksanakan ibadah wajib (sholat wajib 5 waktu, puasa ramadhan, dan zakat) dan keramahan dan kesopanan karyawan Bank Muamalat Cabang Darmo Surabaya dalam melayani nasabah.

Kata kunci : religiusitas, kualitas layanan, sikap *istiqomah*, nasabah bank syariah.