

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**PROGRAM STUDI : EKONOMI ISLAM  
DAFTAR No. : .....**

**ABSTRAKSI  
SKRIPSI SARJANA EKONOMI ISLAM**

**NAMA : ADITYA OKTA VIANDHY  
NIM : 040914088  
TAHUN PENYUSUNAN : 2014**

**JUDUL:**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Ulang Menggunakan Produk Lain Melalui Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Boulevard Di Surabaya

**ISI:**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat ulang dengan menggunakan produk Bank Syariah Mandiri yang lain melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Karakteristik sampel yang digunakan adalah 30 nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Boulevard di Surabaya yang menggunakan produk tertentu. Pengambilan sampel adalah menggunakan *nonprobability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah *Path Analysis* atau Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Mandiri Boulevard di Surabaya. Hasil lainnya menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat beli ulang dengan menggunakan produk Bank Syariah Mandiri yang lain. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat beli ulang nasabah dengan menggunakan produk Bank Syariah Mandiri yang lain.

Saran bagi Bank Syariah Mandiri cabang Boulevard di Surabaya agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah melalui SERVQUAL yang baik serta menjaga kepercayaan yang terjalin antara nasabah dengan bank untuk selalu jujur dan menjaga amanah yang telah diberikan oleh nasabah kepada bank. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel loyalitas konsumen dalam perspektif Islam.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Niat Beli ulang.