

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA

PROGRAM STUDI : EKONOMI ISLAM

DAFTAR No. :

ABSTRAK

SKRIPSI SARJANA EKONOMI ISLAM

NAMA : RIZKY PRATAMA PUTRA

NIM : 041014089

TAHUN PENYUSUNAN : 2014

JUDUL:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRISyariah Surabaya.

ISI:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BRISyariah Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 96 responden. Karakteristik nasabah yang digunakan adalah nasabah bank BRISyariah di Surabaya yang beragama Islam, telah terdaftar sebagai nasabah simpanan, dan telah menabung sekitar 1 tahun. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah PLS (*Partial Least Square*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Serta kualitas pelayanan Islami mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Saran bagi Bank BRISyariah Surabaya hendaknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan serta dapat membentuk nasabah yang loyal. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan dengan menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.