

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung” ini ditulis oleh Ulva Nabiroh Munfangati, NIM. 17401153133, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Tulungagung, pembimbing Nurul Fitri Ismayanti, M.El.,

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beragamnya etika pelayanan yang timbul dari masyarakat serta pentingnya nilai-nilai islam dalam hal pemasaran yang sesuai dengan syariat islam yang dijalankan oleh lembaga keuangan syariah di dalam lingkungan masyarakat, maka hal ini sangat berpotensi mempengaruhi kepuasan anggota maupun calon anggota (masyarakat) dalam memilih lembaga keuangan syariah yang bersangkutan untuk memulai kegiatan ekonominya yang berlandaskan syariat islam.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung?, (2) Apakah penerapan nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung?, (3) Apakah etika pelayanan dan penerapan nilai islam secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung?

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah responden 142, yang dibagi menjadi 2 yaitu 92 responden pada BMT Istiqomah dan 50 responden pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), serta uji hipotesis (uji t dan uji f).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul. (2) penerapan nilai-nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul. (3) etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Kata Kunci: Etika Pelayanan, Penerapan Nilai Islam, dan Kepuasan Anggota

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Service Ethics and the Implementation of Islamic Values on Member Satisfaction in BMT Istiqomah Tulungagung and KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung" was written by Ulva Nabiroh Munfangati, NIM. 17401153133, Faculty of Islamic Economics and Business. IAIN Tulungagung, supervisor Nurul Fitri Ismayanti, M.El.,

This research is motivated by the diversity of service ethics arising from the community and the importance of Islamic values in terms of marketing in accordance with Islamic sharia which is run by Islamic financial institutions in the community, so this has the potential to influence the satisfaction of members and prospective members (community) in selecting the Islamic financial institutions concerned to begin their economic activities based on Islamic law.

The formulation of the problem in this study are: (1) Does service ethics have a positive and significant effect on member satisfaction in Istiqomah BMT Tulungagung and Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung ?, (2) Does the application of Islamic values have a positive and significant effect on member satisfaction at Istiqomah BMT? Tulungagung and Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung ?, (3) Do service ethics and the application of Islamic values together influence the satisfaction of members in BMT Istiqomah Tulungagung and Kopwansyah pucung kidul, Boyolangu Tulungagung?

The approach used in this research is a quantitative approach and uses the type of associative research. The data used in the form of primary data obtained from the distribution of questionnaires with the number of respondents 142, divided into 2, namely 92 respondents in Istiqomah BMT and 50 respondents in KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul. Analysis of the data used is the validity test, reliability test, normality test, classic assumption test (multicollinearity test and heteroscedasticity test), multiple linear regression test, coefficient of determination test (R²), and hypothesis testing (t test and f test).

The results of this study indicate that: (1) service ethics have a positive and significant effect on the satisfaction of members choosing BMT Istiqomah Tulungagung and KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul. (2) the application of Islamic values has a positive and significant effect on the satisfaction of members choosing BMT Istiqomah Tulungagung and KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul. (3) service ethics and the application of Islamic values together have a positive and significant effect on the satisfaction of members choosing BMT Istiqomah Tulungagung and KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Keywords: Service Ethics, Implementation of Islamic Values, and Member Satisfaction.