

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Sikap Disiplin, Empati, dan Jujur Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung)” ditulis oleh Ovi Lerianda Putri Lidiawati, NIM. 17401163298, Pembimbing Dr. H. Mashudi M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin kuatnya persaingan akan menuntut antar lembaga untuk memberikan pelayanan dan kinerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan tepat bagi nasabahnya. Dalam memberikan pelayanan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan berkompeten dibidangnya, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi lembaga keuangan. Selain itu, sebagai usaha untuk bertahan dari persaingan dan mempertahankan nasabah, sumber daya manusia harus memiliki sikap-sikap yang baik dan mencerminkan nilai-nilai agama islam dalam hal pelayanan, agar dapat memberikan citra tentang baik atau tidaknya lembaga keuangan tersebut di mata nasabah.

Beberapa tujuan dari skripsi ini secara spesifik bermaksud: (1) Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung, (2) Untuk menguji pengaruh sikap empati terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung, (3) Untuk menguji pengaruh sikap jujur terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung, (4) Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama sikap disiplin kerja, empati, dan jujur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman dan BMT Muamalah Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik penyebaran angket dengan sampel sebanyak 80 di Koperasi Syariah Karya Mandiri dan 86 di BMT Muamalah Tulungagung. Teknik analisa data yang digunakan terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial: (1) Sikap disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) Jujur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (4) Secara simultan bersama-sama sikap disiplin, empati, dan jujur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Sikap Disiplin, Empati, Jujur, dan Kepuasan Nasabah.

## **ABSTRACT**

Thesis with the title "Influence of discipline, empathy, and honest attitude towards customer satisfaction (Case Studies of Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman and BMT Muamalah Tulungagung)" was written by Ovi Lerianda Putri Lidiawati, NIM. 17401163298, mentor Dr. H. Mashudi M. Pd. I.

This research is backed by the increasingly strong competition will demand between institutions to provide services and good performance in order to provide the best and the right service for its customers. In providing services certainly need human resources that have knowledge and competent in their field, so it can contribute to financial institutions. In addition, as an effort to survive the competition and defend the customers, human resources must have good attitudes and reflect the values of Islamic religion in terms of service, in order to provide an image of whether or not Financial institution in the customer's eyes.

Some of the objectives of this thesis specifically mean: (1) to test the effect of working discipline on customer satisfaction at Kauman's Mandiri and BMT Muamalah Tulungagung, (2) to test the influence of empathy towards satisfaction Customer at the Syariah cooperative Karya Mandiri Kauman and BMT Muamalah Tulungagung, (3) to test the influence of honest attitude towards customer satisfaction in the Sharia cooperative Kauman Mandiri work and BMT Muamalah Tulungagung, (4) to test the influence Together with the attitude of work discipline, empathy, and honestly affect customer satisfaction at the Syariah cooperative of Karya Mandiri Kauman and BMT Muamalah Tulungagung.

This research uses quantitative approaches with the type of associative research. The method of collecting data on this research used the technique of poll distribution with a sample of 80 at the Koperasi Syariah Works Mandiri and 86 at BMT Muamalah Tulungagung. The data analysis techniques used consist of validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, double linear regression test, hypothesis test and coefficient of determination ( $R^2$ ) test.

The results of this study show that partial: (1) disciplinary attitude is positive and significant to customer satisfaction, (2) empathy is positive and significant to customer satisfaction, (3) honest positive and significant effect To customer satisfaction, (4) together with the attitude of discipline, empathy, and honesty have a positive and significant influence on customer satisfaction.

**Keywords:** attitude of discipline, empathy, honesty, and customer satisfaction.