

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Kinerja Islam, Produktivitas Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah Tulungagung” yang ditulis oleh Putri Mustika Nawang wulan, NIM. 12401173125, pembimbing Dr. Muniri, M.Pd.

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga penyalur atau intermediasi dan bermanfaat sebagai lembaga yang sangat berperan penting dalam menunjang perekonomian masyarakat dan juga berfungsi sebagai penunjang kebutuhan masyarakat yang sedang menjalankan bisnis. Dapat kita perhatikan, saat ini banyak lembaga-lembaga keuangan syariah yang didirikan, sehingga mengakibatkan persaingan yang begitu ketat. Banyak nasabah yang beralih ke lembaga keuangan syariah lainnya karena tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah yang lama. Oleh karena itu, BSI Syariah Tulungagung harus lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan dan kenyamanan nasabah agar tidak beralih ke lembaga keuangan yang lain. Hal ini yang menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif, dengan sumber data diperoleh dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yaitu nasabah di BSI Syariah Tulungagung. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan *Nonprobability sampling* dengan teknik *insidental sampling*, dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden nasabah BSI Syariah Tulungagung. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis uji validitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji determinasi (R^2).

Dari uji tersebut diperoleh kesimpulan bahwa variabel etika kinerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung, sedangkan variabel produktivitas pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung. Dan berdasarkan hasil dari uji F diperoleh kesimpulan bahwa variabel etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 21,9% terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Etika Kinerja Islam, Produktivitas Pegawai, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Islamic Performance Ethics, Employee Productivity, and Service Quality on Customer Satisfaction at BSI Syariah Tulungagung" written by Putri Mustika Nawang Wulan, NIM. 12401173125, adviser Dr. Muniri, M. Pd.

Islamic financial institutions are channeling or intermediary institutions and are useful as institutions that play an important role in supporting the economy of the community and also function as supporting the needs of people who are running a business. It can be noticed that currently many Islamic financial institutions have been established, resulting in very tight competition. Many customers turn to other Islamic financial institutions because they are not satisfied with the service provided by the old Islamic financial institutions. Therefore, BSI Syariah Tulungagung must further optimize the quality of service and customer convenience so as not to switch to other financial institutions. This makes researchers interested in conducting research related to Islamic performance ethics, employee productivity, and service quality on customer satisfaction at BSI Syariah Tulungagung.

The sampling method in this research is using quantitative methods, with data sources obtained from distributing questionnaires, namely customers at BSI Syariah Tulungagung. The sampling method in this study was using non-probability sampling with incidental sampling technique, using a sample of 100 respondents from BSI Syariah Tulungagung customers. Data analysis in this study used validity test analysis, normality test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis testing, and determination test (R^2).

From this test, it can be concluded that the variables of Islamic performance ethics and service quality have a positive and significant at BSI Syariah Tulungagung, while the employee productivity variable has no significant effect on customer satisfaction at BSI Syariah Tulungagung. And based on the results of the F test, it can be concluded that the variables of Islamic performance ethics, employee productivity, and service quality simultaneously affect customer satisfaction at BSI Syariah Tulungagung. The results of the determination Coefficient test (R^2) obtained that Islamic performance, and employee productivity, and service quality had an effect of 21,9% on customer satisfaction at BSI Syariah Tulungagung while the rest was influenced by other variables outside the study.

Keywords: Islamic Performance Ethics, Employee Productivity, Service Quality, and Customer Satisfaction.