

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Kerja Islam, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung” ini ditulis oleh Ruliani, NIM 12405183383, dengan pembimbing Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan yang mempunyai peran terhadap kepuasan anggota. Kepuasan anggota merupakan hal yang sangat penting pada koperasi, sebab kepuasan anggota merupakan salah satu strategi yang diciptakan koperasi agar produk/jasa yang mereka keluarkan tepat sasaran. Jika koperasi mampu menarik perhatian anggota, kemungkinan anggota akan melakukan transaksi ulang di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung? (2) bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung? (3) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung? (4) bagaimana pengaruh etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung secara parsial dan simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *proportional random sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 88 responden yang merupakan anggota Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung. Teknik analisis data menggunakan uji instrument data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, (2) tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (4) etika kerja Islam, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.

Kata Kunci : Etika Kerja Islam, Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "The Influence of Islamic Work Ethics, Level of Trust, and Quality of Service on Member Satisfaction in the Indonesian Muslim Syirkah Cooperative Tulungagung" was written by Ruliani, NIM 12405183383, with the supervisor Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.*

*This research is motivated by the existence of Islamic work ethic, level of trust, and quality of service that have a role in member satisfaction. Member satisfaction is crucial in cooperatives because member satisfaction is one of the strategies created by cooperatives so that the products/services they issue are right on target. If the cooperative can attract the attention of members, the members will do re-transaction at the Tulungagung Indonesian Muslim Syirkah Cooperative.*

*Formulation of the problem in this study is: (1) how is the effect of Islamic work ethic on member satisfaction in the Tulungagung Indonesian Muslim Syirkah Cooperative? (2) how is the effect of trust level on member satisfaction in the Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung Cooperative? (3) how is the effect of service quality on member satisfaction in the Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung Cooperative? (4) how are the effect of Islamic work ethic, level of trust, and quality of service simultaneously on member satisfaction in the Tulungagung Indonesian Muslim Syirkah Cooperative? The purpose of this study was to examine the effect of Islamic work ethic, level of trust, and service quality on member satisfaction in the Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung Cooperative partially and simultaneously.*

*This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The technique used in sampling is using the proportional random sampling technique. The number of samples used is 88 respondent who is members of the Tulungagung Indonesian Muslim Syirkah Cooperative. The data analysis technique used a data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis tests, and hypothesis testing.*

*The results of this study indicate that partially (1) Islamic work ethic has a positive and significant effect on member satisfaction, (2) the level of trust has a positive and significant effect on member satisfaction, and (3) service quality has a positive and significant effect on member satisfaction (4) ethics Islamic work, trust level, and service quality have a positive and significant effect on member satisfaction in the Tulungagung Indonesian Muslim Syirkah Cooperative.*

*Keywords: Islamic Work Ethics, Trust Level, Service Quality, Member Satisfaction*