

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN ETIKA BISNIS
ISLAM TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* ANGGOTA
KJKS BTM MENTARI KADEMANGAN BLITAR**

SKRIPSI



Oleh :

Deevit Tansah Agung
NIM. 2823123028

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
2016**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN ETIKA BISNIS
ISLAM TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* ANGGOTA
JKKS BTM MENTARI KADEMANGAN BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Dalam Keilmuan Perbankan Syariah



Oleh :

Deevit Tansah Agung
NIM. 2823123028

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Anggota KJKS “BTM” Mentari Kademangan Blitar*” yang ditulis oleh Deevit Tansah Agung, NIM. 2823123028 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 20 Juli 2016

Pembimbing

H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Muhammad Aqim Adlan, M. E. I
NIP. 197406142008011008

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Anggota KJKS “BTM Mentari Kademangan Blitar SKRIPSI

Disusun oleh

**DEEVIT TANSAH AGUNG
NIM.2823123028**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 20 Juli 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Dalam Keilmuan Perbankan Syariah

Dewan Pengaji

Tanda Tangan

Ketua Pengaji :

Dr.Agus Eko Sujianto, SE.,MM
NIP 19710807 200501 1 003

Penguji Utama :

Ali Mauludi, AC, MA
NIP 19720501 200901 1 005

Sekretaris/Pengaji :

H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP19711218 200212 1 003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Tulungagung

H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Deevit Tansah Agung

NIM : 2823123028

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul "*Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Anggota KJKS “BTM Mentari Kademangan Blitar”*" ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 20 Juli 2016

Penulis,

Deevit Tansah Agung

MOTTO

﴿ أَوْفُوا الْكِيلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾
وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ

﴿ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثُوا فِي الْأَرْضِ ﴾
الْمُسْتَقِيمُ

﴿ مُفْسِدِينَ ﴾

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan (Q.S. Asy-syu’ara: 181-183).”*

* Depertemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2007)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. *Kedua orang tua tercinta (Bapak Sutisno “Sumeh” dan Ibunda tercinta “Astutik”), selama ini memberikan yang terbaik serta kasih sayang dan memberikan doa bagi anak – anak nya dengan rasa sabar, tulus dan keikhlassan.*
2. *Kedua kakaku tercinta (Eni Krisnawati dan abang Haji “Haji Mohamad Bin Haji Othman”) yang selama ini sudah membantu adikmu ini. Terima Kasih banyak.*
3. *Adik kembarku tersayang (Defva Maharani dan Defvi Mahestuti) walaupun kadang masih nakal kalian motivasi kakakmu ini.*
4. *Yang paling istimewa Diyah Ayu Septiani, yang juga menjadi motivasi terbesar saya menyelesaikan skripsi ini.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan seluruh umatnya. Sehubungan dengan selesainya penelitian skripsi ini maka peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dan dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, koreksi dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah FEBI Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
4. Bapak Hasan Ropik, selaku Ketua di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar seluruh karyawan BMT KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar yang telah memberi izin penelitian, membantu dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Saat ucapan terimakasih banyak untuk wali studi saya Ibu Eka Astutiningsih, SE. MM, teman teman sewali studi. Rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah, khususnya Perbankan Syariah A yang telah memberi kontribusi dan saling memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman PS- A terima kasih sudah menjadi partner selama 4 tahun ini. Teman seperjuangan sampai akhir penulisan skripsi ini : Ahmad Zulfa, Ahmad Saichu, Andris Budiawan, Ardika Bayu, Rahmat Syahrul. Temanku KKN

- sampai saat ini menjai saudara Hafid Argo (Gogo). Dian Hafida, Afifa khusna R, Dewi Shinta, Biuti yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Almamaterku tercinta, IAIN Tulungagung yang telah memberikan wawasan dan ladang ilmu yang tak terhingga.
 9. Siapapun yang pernah peneliti temui selama kegiatan perkuliahan S-1 ini, yang telah memberikan warna selama empat tahun ini.

Dengan penuh harap semoga jasa dan kebaikan mereka semua diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini peneliti suguhkan kepada segenap pembaca dengan harapan apabila ada saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan penelitian kedepan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 20 Juli 2016

Peneliti

Deevit Tansah Agung

DAFTAR GRAFIK

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah KJKS BTM Mentari Kademangan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Rangkuman Penelitian Terdahulu -----	49
Tabel 3.1 : Kisi – kisi Instrumen-----	56
Tabel 3.2 : Skala Pengukuran -----	62
Tabel 2.1 : Rangkuman Penelitian Terdahulu -----	49
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden-----	74
Tabel 4.2 : Usia Responden -----	75
Tabel 4.3 : Tingkat Pendidikan Responden -----	75
Tabel 4.4 : Jenis Usaha Responden -----	76
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas X ₁ (Pelayanan Prima) -----	77
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Y (<i>Cutomer Retension</i>) -----	78
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Reliabilitas -----	79
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas X ₁ (Pelayanan Prima) -----	77
Tabel 4.9 : Hasil Uji Normalitas -----	80
Tabel 4.10 : Hasil Uji Multikolonearitas -----	81
Tabel 4.11 : Hasil Uji Heterokedastisitas-----	82
Tabel 4.12 : Hasil Uji Regresi Berganda -----	83
Tabel 4.13 : Hasil Uji t- Test -----	84
Tabel 4.14 : Hasil Uji t- Test Anova -----	88
Tabel 4.15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)-----	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuiseoner

Lampiran 2 : Hasil Uji SPSS

Lampiran 3 : Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “*Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Anggota di KJKS BTM Mentari Blitar*” ini ditulis oleh Deevit Tansah Agung, Jurusan Perbankan Syariah, NIM 2823123041 dengan Dosen Pembimbing H. Dede Nurohman, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jasa keuangan mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen dan yang paling penting untuk mempertahankan pelanggan. Bahkan pelayanan tidak hanya terbatas pada fungsi awal bank atau koperasi sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjam uang. lembaga keuangan harus mampu memberikan sebuah pelayan yang prima, dimana pelayanan prima tersebut juga didukung dengan pengembangan etika bisnis Islam, yang dapat dijadikan sebagai keunggulan dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Rumusan Masalah dari penelitian ini : (1) Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap *Customer Retention* KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar ? (2) Bagaimana pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Retention* KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar ? (3) Bagaimana pengaruh pelayanan prima dan Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Ratention* di KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar?

Metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Dalam proses pengambilan data dengan cara menyebarluaskan angket atau kuisioner. Sedangkan data yang digunakan adalah data primer kemudian menganalisis dan mengambil kesimpulan dari data tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diimpulkan (1) Pengaruh pelayanan prima terhadap *customer retention* tidak signifikan secara statistik. Dari beberapa dasar pelayanan prima diharapkan KJKS BTM Mentari Kademangan dapat menerapkan pelayanan prima dalam pemberian pelayanan kepada anggota, selain itu pihak lembaga sebaiknya lebih memperhatikan dari segi pemberian pelayanan agar pelayaan tersebut dapat optimal. (2) Pengaruh etika bisnis Islam terhadap *customer retention* berpengaruh signifikan secara statistik, diharapkan KJKS BTM Metari Blitar dapat mempertahankan serta meningkatkan penerapan etika Islam dalam berbisnis dan selalu berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist. (3) Pengaruh yang signifikansi secara statistik antara pelayanan prima dan etika bisnis Islam terhadap *customer retention*. pelayanan prima dan etika bisnis Islam saling mempengaruhi *customer retention*. Dengan menerapkannya pelayanan prima dan didukung etika bisnis Islam KJKS BTM Mentari Blitar dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada (*customer retention*).

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Etika Bisnis Islam, Customer Retention

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Service Excellence and Business Ethics Islam Against Members Customer Retention in KJKS BTM Mentari Blitar" was written by Deevit Tansah General, Department of Islamic Banking, NIM 2823123041 with Supervisor H. Dede Nurohman, M.Ag.

This research is motivated by financial services to package their services in such a way to attract consumers. Even the service is not limited to the initial function as a cooperative bank or financial institution that serves to save and borrow money. financial institutions should be able to provide an excellent waiter, where excellent service is also supported by the development of Islamic business ethics, which can be used as an advantage compared to other financial institutions so that they can survive in a climate of intense competition.

Problem Formulation of this study: (1) How does excellent service to the Customer Retention KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar? (2) How does the Islamic Business Ethics to Customer Retention KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar? (3) How does the excellent service and Business Ethics in Islam against the Customer Ratention KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar?

The method of analysis in this research is quantitative. In the process of collecting data by distributing questionnaires or questionnaires. While the data used are primary data and then analyze and draw conclusions from these data.

Based on the results, it can diimpulkan (1) Effect of excellent service to the customer retention is not statistically significant. From some of the basic services expected KJKS prima BTM Mentari Kademangan can implement excellent service in the provision of services to members, on the other hand, it should pay more attention in terms of service delivery so that the ministry can be optimized. (2) The influence of Islamic business ethics towards customer retention statistically significant effect, expected KJKS BTM Metari Blitar can maintain and improve the application of Islamic ethics in business and is always based on the Qur'an and Hadith. (3) The effect of the statistical significance between excellent service and business ethics of Islam towards customer retention. excellent service and business ethics of Islam interplay customer retention. With excellent service and supported apply Islamic business ethics KJKS BTM Mentari Blitar can retain existing customers (customer retention).

Keywords: *Service Excellence, Islamic Business Ethics, Customer Retention*