

**PENGARUH ETIKA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH DI BAITUL MAL
WA TAMWIL (BMT) DINAR AMANU PANJEREJO
REJOTANGAN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh

Umi Miftachu Amalina Mahbab
NIM. 2823123147

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

**PENGARUH ETIKA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH DI BAITUL MAL
WA TAMWIL (BMT) DINAR AMANU PANJEREJO
REJOTANGAN TULUNGAGUNG**

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
Umi Miftachu Amalina Mahbab
NIM. 2823123147

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

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung**” yang ditulis oleh Umi Miftachu Amalina Mahbab, NIM. 2823123147 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 15 Juni 2016

Pembimbing,



MUHAMMAD ASWAD, M.A.

NIP. 19750614 200801 1 009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.

NIP. 19740416200801 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH ETIKA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH DI BAITUL MAL WA TAMWIL (BMT) DINAR AMANU PANJEREJO REJOTANGAN TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Disusun Oleh

Umi Miftachu Amalina Mahbab

NIM. 2823123147

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 28 Juni 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua Penguji :

Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.

NIP.19771112 2006042 002

Penguji Utama :

Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M.

NIP. 19690827 200003 2 001

Sekretaris/Penguji :

Muhammad Aswad, M.A.

NIP 19750614 200801 1 009

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung



H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 19711218 2002121003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Umi Miftachu Amalina Mahbab

NIM : 2823123147

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung”. Adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan diatas dan bukan pengambil alihan dari tulisan/karya orang lain.

Apabila di kemudian hari skripsi yang saya susun ini terbukti dari hasil pengambil alihan tulisan/karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Tulungagung, 14 Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Umi Miftachu Amalina Mahbab

2823123147

MOTTO

قال الإمام علي (ع): الآدابُ حُللٌ مُجددَةٌ

Imam Ali as. Berkata : “*Sopan Santun adalah pakaian penghias yang terus menerus baru*”¹

قال الإمام علي (ع): الأَدَبُ يُعْنِي عَنِ الْحَسَبِ

Imam Ali as. Berkata : “*Kesantunan/tata-krama mencukupkan (kita) dari kedudukan (kehormatan) sosial*”²

¹ Nahjul Balaghah, al-Kalimat al-Qishar, al-kalimat 5

² Biharul Anwar, juz 75 hal.68

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Ayah dan Ibuku tersayang, Bapak Imam Musbikhin dan Ibu Suharlah. Semoga karya kecil ini dapat membuat bangga ayah, ibu dan juga sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga karena telah memberikan limpahan doa, motivasi dan juga curahan kasih sayangnya untukku.

Kedua Kakakku dan Adikku tercinta, Muhammad Ghozin B. dan Chusnun Muntaj Mahal. Terimakasih atas warna yang kalian buat dengan canda-candaanya dan memberikan motivasi dan semangatnya sehingga karya kecil ini dapat kupersembahkan untuk kalian.

Untuk SeseOrang dIsana, terima kasih atas motivasinya yang selalu diberikan. Dengan sabar selalu mengingatkanku serta memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk sahabat-sahabatku, Mila, Kumet, Yeni, Niswah yang menjadi sahabat terbaik dikala aku susah maupun senang. Terimakasih buat motivasi, nasehat dan semangat yang kalian berikan demi terselesaikannya skripsi ini.

Untuk teman-teman sepembimbing, Hana dan Binti terima kasih telah mengajarkanku, dan memberi semangat hingga terselesaikan skripsi ini.

Untuk teman-teman seperjuanganku Perbankan Syariah E terimakasih untuk kebersamannya selama empat tahun untuk berbagi ilmu serta pengalaman semoga keakraban ini selalu terjaga.

Untuk Almamaterku tercinta IAIN TULUNGAGUNG

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 penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan banyak terimakasih 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.
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
4. Bapak Muhammad Aswad, M.A. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, koreksi dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Mamik Priyatno, dan Ibu Anjar Sari yang telah memberikan izin penelitian di BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung dan membantu memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah khususnya Perbankan Syariah E yang telah memberi kontribusi dan saling memotivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga jasa dan kebaikan mereka diterima Allah SWT. Dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca dengan harapan apabila ada saran dan kritik yang

bersifat membangun demi perbaikan penulisan kedepannya. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, Juni 2016

Peneliti

Umi Miftachu Amalina M.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Instrumen Penelitian -----	58
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin-----	73
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan -----	74
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden-----	75
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir -----	76
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Masa menjadi Nasabah-----	76
Tabel 4.6 : Hasil Kuesioner Variabel Etika Karyawan (X1)-----	79
Tabel 4.7 : Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y1) -----	82
Tabel 4.8 : Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah (Y2) -----	83
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reabilitas-----	85
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Etika Karyawan (X1) -----	85
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y1) -----	86
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y2) -----	86
Tabel 4.13 : Hasil Uji Normalitas -----	87
Tabel 4.14 : Hasil Uji Multikolinieritas X1 dengan Y1 -----	88
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolinieritas X1 dengan Y2 -----	89
Tabel 4.16 : Uji Heteroskedastisitas X1 dengan Y1 -----	90
Tabel 4.17 : Uji Heteroskedastisitas X1 dengan Y2 -----	90
Tabel 4.18 : Hasil Uji Regresi Sederhana X1 dengan Y1-----	91
Tabel 4.19 : Hasil Uji Regresi Sederhana X1 dengan Y2-----	92
Tabel 4.20 : Hasil Uji Koefisien X1 dengan Y1-----	93
Tabel 4.21 : Hasil Uji Koefisien X1 dengan Y2-----	95
Tabel 4.22 : Hasil Uji Korelasi Y1 dan Y2 -----	97
Tabel 4.23 : Hasil Uji Korelasi X1, Y1, dan Y2 -----	97
Tabel 4.24 : Hasil Uji T (parsial) X1 dengan Y1-----	101
Tabel 4.25 : Hasil Uji T (parsial) X1 dengan Y2-----	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Penjelasan Etika -----	16
Gambar 2.2 : Manfaat Kepuasan Pelanggan -----	31
Gambar 2.3 : Konsep Kepuasan Pelanggan -----	36
Gambar 2.4 : Kerangka Konseptual -----	53
Gambar 4.1 : Model Analisis Regresi Dua Jalur -----	98

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji
- Lampiran 4 : Hasil *Path Analysis* (Analisis Jalur)
- Lampiran 5 : T-Tabel Statistik
- Lampiran 6 : Riwayat Hidup Peneliti
- Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung” ini ditulis oleh Umi Miftachu Amalina Mahbab, 2823123147, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Muhammad Aswad, M.A.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengaruh etika karyawan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Persaingan saat ini semakin ketat disemua aspek ekonomi, sehingga perusahaan harus mempunyai strategi yang tepat untuk menghadapi persaingan. Strategi yang tepat untuk mempertahankan eksistensi lembaga yaitu dengan menetapkan etika karyawan serta memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, dengan begitu terciptalah etika pelayanan yang sempurna. Jadi, selain pelayanan yang baik BMT Dinar Amanu harus menetapkan standar etika karyawan agar nasabah merasa puas sehingga akan menumbuhkan loyalitas.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah etika karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? (2) Apakah etika karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah? (3) Apa kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh etika karyawan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh etika karyawan terhadap loyalitas nasabah, dan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

Skripsi ini bermanfaat sebagai tambahan ilmu mengenai etika karyawan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Bagi pihak BMT peneliti ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam beretika melayani nasabah supaya memberikan kepuasan bagi para nasabah dan loyalitas. Bagi pihak akademik penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi, dan bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan tambahan pengembangan penelitian dimasa yang akan datang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *kuantitatif asosiatif* dengan sumber data primer yang diperoleh dari koesioner angket yang disebarkan kepada responden yaitu nasabah BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan. Pengujian penelitian ini menggunakan alat uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, *path analysis* (analisis jalur) dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t variabel etika karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel etika karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Etika, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

Thesis entitled “The Effect of Employee’s ethic toward customer’s satisfaction of BMT Dinar Amanu Panjerejo Tulungagung” is written by Ummi Miftachu Amalia Mahbab, Reg. Number:2823123147, Syariat Banking Department, Faculty of Islamic Business and Economy, State Islamic Institute of Tulungagung, Advised by: Muhammad Aswad, M.A.

This study is motivated by the effect of employee’s ethic toward costumer’s satisfaction and loyalty of BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Nowadays rivalry is tighter in all economy aspect, so the enterprise must have precise strategy to face the rivalry. The precise strategy to maintain the enterprise’s existence is by determine the employee’s ethic and by giving a good service , by this way the perfect service ethic will be created. So, beside a good service, BMT Dinar Amanu must determine the standard of employee’s ethic in order to the customers feel satisfied so their loyalty will be growth.

The research problems in this research are: 1) is the employee’s ethic affected toward costumer’s satisfaction? 2) is the employee’s ethic affected toward customer’s loyalty? 3) is the customer’s satisfaction affected toward customer’s loyalty?. The purpose of this research are to examine the effect of employee’s ethic toward customer’s satisfaction, the effect of employee’s ethic toward customer’s loyalty and customer’s satisfaction toward their loyalty of BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung.

This thesis has benefit as additional knowledge about employee’s ethic, customer’s satisfaction and customer’s loyalty. For BMT, this research can be used as input and consideration in serve the customers to give satisfaction and loyalty toward the customers. For academic, this thesis is hoped can become an additional reference, and for the next researcher, this research can be used as research material and additional development for future research in the same field.

This research is associative quantitative research with primary data source which is gotten from questionnaire that was spread to the respondent namely customers of BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. The research test was using normality testing, classical assumption testing, simple regression testing, path analysis (track analysis) and hypothesis testing.

The result of this research showed variable t testing of employee’s ethic was affected positively and significantly toward customer’s satisfaction, employee’s ethic variable was affected positively and significantly toward customer’s loyalty, customer’s satisfaction variable was affected positively and significantly toward loyalty.

Keywords: Ethic, Satisfaction, Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Hipotesis Penelitian	7
F. Kegunaan Penelitian	7
G. Penegasan Istilah	8

H. Sistematika Pembahasan	10
---------------------------------	----

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori	12
1. Etika Karyawan	12
a. Pengertian Etika	12
b. Etika Karyawan.....	16
c. Penerapan Etika Karyawan	26
2. Kepuasan Nasabah.....	27
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	27
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	31
c. Konsep kepuasan nasabah	34
d. Prinsip-prinsip dasar kepuasan nasabah	36
3. Loyalitas Nasabah	38
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	38
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah	40
c. Model Integritas loyalitas nasabah.....	41
d. Menciptakan dan mempertahankan loyalitas nasabah	47
B. Penelitian Terdahulu	48
C. Kerangka Konseptual	51

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	53
B. Variabel Penelitian	53
C. Populasi dan Sampel Penelitian	55
D. Instrumen Penelitian	56
E. Sumber Data	57
F. Teknik Pengumpulan Data.....	59
G. Analisis Data	60

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian-----	70
B. Deskripsi Karakteristik Responden -----	72
C. Deskripsi Variabel-----	76
D. Hasil Analisis -----	83
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument-----	83
2. Uji Normalitas-----	86
3. Uji Asumsi Klasik -----	87
4. Analisis Regresi Sederhana -----	89
5. <i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur) -----	92
6. Uji Hipotesis-----	99

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah -----	104
B. Pengaruh Etika Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah -----	106
C. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah-----	107

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan-----	108
B. Saran -----	109

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN - LAMPIRAN