

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Kerja, Skill Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar)”.

Penelitian dilatarbelakangi oleh peran etika kerja, skill dan kedisiplinan yang membentuk kepribadian yang baik dalam bekerja dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Penerapannya tidak terbatas dalam suatu lembaga keuangan syariah termasuk Baitul Maal Wat-tanwil. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah etika kerja, skill dan kedisiplinan mempengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah etika kerja, skill dan kedisiplinan mempengaruhi kepuasan nasabah BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Terdapat tiga variabel yaitu etika kerja, skill dan kedisiplinan sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (*dependent*). Menggunakan data primer, sekunder, populasi dan sampel data. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, menyebar angket (kuesioner) dan dokumentasi data atau berupa catatan-catatan, buku dan sebagainya. Menggunakan alat ukur berupa validitas dan reabilitas untuk melihat kevalidan hasil penelitian dan reliabel dalam *Cronbach Alpha*, dan uji normalitas data untuk mengetahui normal tidaknya data tersebut. selanjutnya menggunakan metode analisis data dengan menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara statistic antara etika kerja. Pada variabel skill menunjukkan terdapat pengaruh tidak signifikan secara statistic. Serta pada variabel kedisiplinan menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara statistic terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan pengaruh etika kerja, skill dan kedisiplinan secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara statistic terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : etika kerja, skill, kedisiplinan, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Thesis entitled The Effect of Work Ethics, Skill and Discipline to Customer Satisfaction (Case Study In BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar).

Research is motivated by the role of work ethics, skill and discipline that make up a good personality in work and can affect customer satisfaction. this application is not limited to a sharia financial institution including Baitul Maal Wat-tanwil. The formulation of this research problem is whether the work ethic, skill and discipline affect customer satisfaction. This study aims to determine whether the work ethic, skill and discipline affect customer satisfaction BMT Integrated Joint Venture Sidogiri Blitar.

This research uses quantitative research type. There are three variables: work ethic, skill and discipline as independent variable (independent) and customer satisfaction as dependent variable. Using primary, secondary, population and sample data. Data collection methods used were interviews, spreading questionnaires (questionnaires) and documentation of data or in the form of notes, books and so forth. Using measurement tools in the form of validity and reliability to see the validity of research results and reliable in Cronbach Alpha, and test the normality of data to determine whether or not the data is normal. Then use data analysis method by using method of analysis of Multiple Linear Regression.

The results showed that there are a positive and statistically significant influence between work ethics. In skill variable show there is no influence statistically significant. And on the variable of discipline show there are positive influence and statistically significant to customer satisfaction. Likewise with the influence of work ethics, skills and discipline that take effect to be significant statistically to customer satisfaction.

Keywords: work ethics, skill, discipline and customer satisfaction.