

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik” ini ditulis oleh Titah Rahayu Setyaning Budi, NIM. 1741143355, 2018. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Dosen Pembimbing: Ahmad Budiman, M.S.I.

Penelitian ini di latar belakang oleh jasa keuangan mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen dan yang paling penting untuk mempertahankan pelanggan. 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 *minat menjadi nasabah* pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (2) Bagaimana pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap *minat menjadi nasabah* pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (3) Bagaimana pengaruh pelayanan prima dan Etika Bisnis Islam terhadap *minat menjadi nasabah* pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik?

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

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan (1) Pengaruh pelayanan prima terhadap *minat nasabah* signifikan secara statistik. (2) Pengaruh etika bisnis Islam terhadap *minat menjadi nasabah* berpengaruh signifikan secara statistik, (3) Pengaruh yang signifikansi secara statistik antara pelayanan prima dan etika bisnis Islam terhadap *minat menjadi nasabah*.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Etika Bisnis Islam, *Minat Menjadi Nasabah*

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Excellent Service and Islamic Business Ethics to the Interest of Being a Customer at Syariah Mandiri Bank Mandiri Partner of Success Gresik" was written by Rahayu Setyaning Budi, NIM. 1741143355, 2018. Thesis Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, Tulungagung State Islamic Institute. Supervisor: Ahmad Budiman, M.S.I.

This research in the background by financial services package their services in such a way as to attract consumers and most importantly to retain customers. Financial institutions must be able to provide a prime servant, where the excellent service is also supported by the development of Islamic business ethics, which can be used as an advantage compared with other financial institutions so as to survive in a tight competition climate.

Problem formulation from this research: (1) How is the influence of excellent service to become customer interest in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (2) How is the influence of Islamic Business Ethics towards becoming a customer interest in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (3) How is the influence of excellent service and Islamic Business Ethics towards the interest of becoming a customer at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik?

The method of analysis conducted in this study is quantitative. In the process of data collection by spreading a questionnaire or questionnaire. While the data used is primary data then analyze and take conclusions from the data.

Based on the results of the study, it can be concluded (1) The influence of excellent service to customer interest is statistically significant. (2) The influence of Islamic business ethics on interest to customer has a statistically significant effect, (3) statistically significant

influence between excellent service and Islamic business ethics towards the interest of being a customer.

Keywords: Excellent Service, Islamic Business Ethics, Interest Being a Customer