

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung” ini ditulis oleh Khoirun Ummah, NIM. 1741143184, pembimbing Dyah Pravitasari, S.E.,M.S.A.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan semakin berkembangnya dunia bisnis lembaga keuangan yang ada di Indonesia, persaingan dalam industri jasa keuangan juga semakin ketat. Hal itu menuntut lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan yang prima serta etika kerja karyawan dengan baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung (2) Untuk menganalisis pengaruh etika karyawan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung (3) Untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima dan etika kerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

Dalam penelitian ini digunakan metode angket, dokumentasi, dan observasi. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Al-Madani Tulungagung yang digunakan sebagai sampel penelitian. Sedangkan metode dokumentasi dan observasi digunakan untuk menggali tentang populasi, sampel, sejarah, struktur organisasi dan dokumen Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Al-Madani Tulungagung. Uji yang dilakukan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas Data, Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, Uji R^2 , Uji Asumsi Klasik.

Hasil penelitian ini adalah, (1) Pelayanan prima berpengaruh positif signifikan dalam kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung. (2) Etika kerja karyawan berpengaruh positif signifikan dalam kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung. (3) Secara bersama-sama pelayanan prima dan etika kerja karyawan berpengaruh positif signifikan dalam kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Etika Kerja Karyawan, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

Thesis entitled "The Effect of Excellent Service and Employee Work Ethics on Members' Satisfaction in Sharia Financing Savings and Loan Cooperative (KSPPS) Al-Madani Tulungagung" was written by Khoirun Ummah, NIM. 1741143184, supervisor of Dyah Pravitasari, SE, M.S.A.

The purpose of this study is (1) To analyze the influence of excellent service to member satisfaction in Sharia Financing Savings and Loan Cooperative (KSPPS) Al-Madani Tulungagung (2) To analyze the influence of employee ethics towards member satisfaction in Sharia Financing Savings and Loan Cooperative (KSPPS) Al -Madani Tulungagung (3) To analyze the influence of excellent service and work ethics of employees together to the satisfaction of members of Sharia Lending and Borrowing Cooperative (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

In this study used questionnaires, documentation, and observation. Questionnaires were used to obtain data on member satisfaction at the Alan Madani Tulungagung Islamic Loan and Saving Financing Cooperative used as the research sample. While the method of documentation and observation is used to explore about the population, samples, history, organizational structure and documents of the Savings and Loans Cooperative Sharia Al-Madani Tulungagung. Test performed using Test Validity, Reliability Test, Test Data Normality, Multiple Linear Regression Test, Test t, Test F, Test R2, Test Classical Assumption.

The results of this study are (1) excellent service has a significant positive effect in the satisfaction of members in Sharia Financing Savings and Loan Cooperative (KSPPS) Al-Madani. (2) employee ethics have a significant positive effect in member satisfaction Tulungagung in Sharia Financing Savings and Loan Cooperative (KSPPS) Al-Madani Tulungagung. (3) jointly employee excellent service and work ethics have a significant positive effect in the satisfaction of members at Sharia Funds Savings and Loan Cooperative (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.

Keywords: Excellent Service, Employee Ethics, Satisfaction