

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis dan Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota KJKS BTM Mentari Kademangan Kabupaten Blitar” ini ditulis oleh Ulfa Choiruna, NIM 1741143361, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dibimbing oleh Bapak Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyak bermunculan Lembaga Keuangan baik Syariah maupun Non-Syariah sehingga menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar lembaga keuangan. Bersaing untuk menarik para pelanggan dalam hal ini anggota dan bersaing untuk mempertahankan anggotanya. Mempertahankan anggota merupakan hal yang penting jadi lembaga kaeuangan harus menerapkan etika bisnis yang baik atau mengembangkannya. Selain dengan menerapkan etika bisnis, lembaga keuangan harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada anggotanya. Penerapan etika bisnis yang baik serta memberikan pelayanan prima dapat dijadikan keunggulan suatu lembaga keuangan untuk bertahan dalam persaingan diantara lembaga keuangan lainnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah penerapan etika bisnis berpengaruh terhadap loyalitas anggota KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar? (2) Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap loyalitas anggota KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar? (3) Apakah penerapan etika bisnis dan pelayanan prima berpengaruh terhadap loyalitas anggota KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada anggota KJKS BTM Mentari dan data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi KJKS BTM Mentari. Pengujian data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) Penerapan etika bisnis berpengaruh signifikan secara statistik, diharapkan KJKS BTM Mentari dapat mempertahankan dan meningkatkan penerapan etika bisnis. (2) Pelayanan prima berpengaruh signifikan secara statistik, diharapkan KJKS BTM Mentari memperhatikan kebutuhan anggotanya dengan seksama sehingga pelayanan yang diberikan selalu optimal. (3) Penerapan etika bisnis dan pelayanan prima secara bersama – sama berpengaruh signifikan secara statistik terhadap loyalitas anggota KJKS BTM Mentari. Dengan menerapkan etika bisnis dan pelayanan prima maka KJKS BTM Mentari dapat mempertahankan anggotanya atau membuat anggotanya loyal dan tidak berpindah ke lembaga keuangan lain.

Kata Kunci: Etika Bisnis, Pelayanan Prima, Loyalitas Anggota

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Business Ethics and Service Excellence to Member Loyalty of KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar" was written by Ulfa Choiruna, NIM 1741143361, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, Tulungagung State Islamic Institute (IAIN) guided by Mr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

This research is motivated by more and more emerging financial institutions both Shariah and Non-Syariah, causing the increasingly tight competition among financial institutions. Compete to attract customers in this member and compete to defend its members. Maintaining a member is important so the institution must apply good business ethics or develop it. In addition to implementing business ethics, financial institutions should be able to provide excellent service to its members. The application of good business ethics as well as providing excellent service can be the advantage of a financial institution to survive in competition among other financial institutions.

The formulation of the problem in this research is (1) Does the application of business ethics affect the loyalty of KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar? (2) Does the excellent service affect the loyalty of KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar? (3) Does the application of business ethics and excellent service affect the loyalty of KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar?

This research uses quantitative research method with associative analysis. The data used are primary data obtained through the distribution of questionnaires to members of KJKS BTM Mentari and secondary data obtained from KJKS BTM Mentari documentation. The data test is done by using multiple linear regression analysis.

Based on the result of the research, it can be concluded that (1) The application of business ethics has a statistically significant effect, it is expected that KJKS BTM Mentari can maintain and improve the application of business ethics. (2) Excellent service has a statistically significant effect, it is expected that KJKS BTM Mentari consider the needs of its members carefully so that the services provided are always optimal. (3) The application of business ethics and excellent service has a statistically significant effect on the loyalty of KJKS BTM Mentari members. By applying business ethics and excellent service, KJKS BTM Mentari can retain its members or make its members loyal and not move to other financial institutions.

Keywords: Business Ethics, Excellent Service, Member Loyalty