

**PENGARUH ETIKA KERJA ISLAMI DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
DENGAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS ANGGOTA KSPPS BMT
BAHTERA CABANG BUARAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

SUCI ERMAWATI
NIM : 4219067

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

**PENGARUH ETIKA KERJA ISLAMI DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
DENGAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS ANGGOTA KSPPS BMT
BAHTERA CABANG BUARAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

SUCI ERMAWATI
NIM : 4219067

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Ermawati

NIM : 4219067

Judul Skripsi : **Pengaruh Etika Kerja Islami dan Citra Perusahaan**

**Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota
Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Anggota KSPPS
BMT BAHTERA Cabang Buaran).**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 8 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Suci Ermawati

4219067

NOTA PEMBIMBING

Muhammad Sultan Mubarok, M.E.

Ds. Tamansari Jaken Kab, Pati Jalan Dk.Pandahan, Jawa Tengah

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Suci Ermawati

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Suci Ermawati

NIM : 4219067

Judul Skripsi : Pengaruh Etika Kerja Islami dan Citra Perusahaan

Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota
Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Anggota KSPPS
BMT BAHTERA Cabang Buaran).

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 8 Mei 2023

Pembimbing

Muhammad Sultan Mubarok, M.E

NIP. 199108282019031006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Pahlawan KM.5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode pos 51161

www.febi.uingsdur.ac.id email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara:

Nama : Suci Ermawati
NIM : 4219067
Judul Skripsi : Pengaruh Etika Kerja Islami dan Citra Perusahaan
Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota
Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Anggota KSPPS
BMT BAHTERA Cabang Buaran).

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 22 Mei 2023 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.).

Dewan Pengaji,

Pengaji I

Wilda Yulia Rusyida, M.Sc.

NIP 199110262019032014

Pengaji II

Ulfa Kurniasih, M.Hum

NIP 199310012020122027

Pekalongan, 31 Mei 2023

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP 197502201999032001

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Slamet Tarsumo dan Ibu Machmuro yang selalu menemani dan mengiringi setiap perjalanan, mendoakan, dan memberikan dukungan secara moral dan material serta menyemangati saya.
2. Adik saya Iqbal Dwi Saputra yang selalu memberikan semangat, do'a, dan kehangatan untuk saya.
3. Dosen Pembimbing Skripsi saya Bapak M. Sultan Mubarok, M.E. yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan kelancaran dalam penyusun skripsi ini.

4. Dosen Pembimbing Akademik Bapak Ade Gunawan, M.M. yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan kelancaran dalam penulisan karya ini.
5. Kepada Bapak dan Ibu dosen serta staf akademik jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu kelancaran dalam proses administrasi skripsi saya.
6. Pihak KSPPS BMT Bahtera Cabang Buaran yang telah membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
7. Resa Oktavian yang selalu menjadi support sistem.
8. Sahabat-sahabat saya Nur Fiana, Nanda Amelia, Inka Wahyuningsih, Lilis Diana, Uswatun Khasanah, Panca Windi Nofiani, yang sudah mendukung dan memberi motivasi kepada saya untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai kemampuannya.” (Q.S. Al - Baqarah: 286)

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu dan yang membencimu tidak percaya itu.” (Ali bin Abi Thalib)

“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

ABSTRAK

Suci Ermawati. Pengaruh Etika Kerja Islami dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Buaran).

Koperasi Syariah memiliki tujuan untuk membantu para pengusaha mikro serta masyarakat yang membutuhkan modal dalam meningkatkan usahanya ataupun mengembangkan usahanya, serta dapat menciptakan lapangan kerja. Etika kerja Islami merupakan faktor utama guna meningkatkan mutu suatu lembaga. Dengan karyawan menerapkan suatu etika kerja Islam kepada anggota dapat menjadikan anggota merasa dihargai dan dihormati. Sehingga hal tersebut, dapat menciptakan cerminan perusahaan yang baik dalam pandangan anggota. Ketika karyawan melayani dengan etika yang baik akan dapat memenuhi kepuasan para anggota, pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pada anggota, sehingga yang setia tidak akan berpindah ke lembaga lain.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh etika kerja Islami dan citra perusahaan terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel Intervening (studi kasus anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Buaran. Sampel yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini sebanyak 100 anggota. Teknik yang digunakan untuk pemilihan sampel adalah dengan *Accidental Sampling*. Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini yakni dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 20 sebagai pengolahan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika kerja Islami berpengaruh terhadap kepuasan anggota, citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dan kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Selain itu, etika kerja Islami tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota, akan tetapi citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Pada pengujian sobel yang dilakukan guna mengetahui pengaruh mediasi variabel kepuasan anggota pada etika kerja Islami terhadap loyalitas anggota memperoleh hasil bahwa kepuasan anggota tidak memediasi antara etika kerja Islami terhadap loyalitas anggota, namun kepuasan anggota mampu memediasi antara citra perusahaan terhadap loyalitas anggota.

Kata kunci : Etika Kerja Islami, Citra Perusahaan, Loyalitas Anggota, Kepuasan Anggota.

ABSTRACT

Suci Ermawati. *The Effect of Islamic Work Ethics and Corporate Image on Member Loyalty with Member Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study of KSPPS BMT Bahtera Buaran Members).*

Sharia Cooperatives aim to help micro-entrepreneurs and the public who need capital to increase their business or develop their business, as well as create jobs. Islamic work ethic is the main factor to improve the quality of an institution. Employees who apply an Islamic work ethic to members can make members feel valued and respected. So as to create a good image of the company in the eyes of members. When employees serve with good ethics will be able to meet the satisfaction of the members, in the end can increase the loyalty of members, so that those who are loyal will not move to other institutions.

This research was conducted to examine the influence of Islamic work ethics and corporate image on member loyalty with member satisfaction as an intervening variable (a case study of KSPPS BMT Bahtera Buaran members). The population used in this study were members of the KSPPS BMT Bahtera Buaran Branch. The samples used as objects in this study were 100 members. The technique used for sample selection is Accidental Sampling. The data collection method used in this study is by distributing questionnaires to respondents. Data processing in this study uses SPSS version 20 as data processing.

The results of this study indicate that Islamic work ethics affect member satisfaction, corporate image influences member satisfaction and member satisfaction influences member loyalty. In addition, the Islamic work ethic has no effect on member loyalty, but the company's image has an effect on member loyalty. In the Sobel test conducted to determine the mediating effect of member satisfaction variables on Islamic work ethics on member loyalty, the results showed that member satisfaction did not mediate between Islamic work ethics and member loyalty, but member satisfaction was able to mediate between company image and member loyalty.

Keywords: *Islamic Work Ethics, Corporate Image, Member Loyalty, Member Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak H. Muhammad Shulthoni, Lc., M.A., MSI.,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Setiawan, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak M. Sultan Mubarok, M.E. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusun skripsi ini.
6. Bapak Ade Gunawan, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta staf.

8. Pihak KSPPS BMT Bahtera Cabang Buaran yang telah membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
9. Kedua orang tua saya, Bapak Slamet Tarsumo dan Ibu Machmuro yang senantiasa menyayangi dan mencintai, mendoakan, dan memberikan dukungan secara moral dan material serta menyemangati saya.
10. Teman-teman Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Angkatan 2019.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu.

Pekalongan, 8 Mei 2023



Suci Ermawati
4219067

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
NOTA PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Pembatasan Masalah.....	15
F. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Landasan Teori	18
1. Etika Kerja Islami	19
2. Citra Perusahaan	23
3. Loyalitas Anggota.....	25
4. Kepuasan Anggota.....	28
B. Telaah Pustaka	31
C. Kerangka Berpikir	46
D. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Jenis Penelitian	56
B. Pendekatan Penelitian.....	56
C. Setting Penelitian	56
D. Populasi, sampel dan Teknik Sampling.....	57
1. Populasi	57
2. Sampel	57
3. Teknik Sampling.....	58
E. Variabel Penelitian.....	59
1. Variabel Dependen	59

2. Variabel Independen	59
3. Variabel Intervening	60
F. Sumber Data	60
1. Data Primer	60
G. Teknik Pengumpulan Data	60
H. Definisi Operasional	62
I. Metode Analisis Data	65
1. Uji Instrumen Data Penelitian	65
a. Uji Validitas	65
b. Uji Reliabilitas	66
2. Uji Asumsi Klasik	66
a. Uji Normalitas	66
b. Uji Multikolinearitas	67
c. Uji Heteroskedastisitas	67
3. Analisis Jalur	68
4. Uji Hipotesis	74
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	76
A. Deskripsi Data	76
1. Deskripsi Data Penelitian	76
2. Karakteristik Responden	76
B. Analisis Data	81
1. Uji Instrumen Data Penelitian	81
a. Uji Validitas	81
b. Uji Reliabilitas	84
2. Uji Asumsi Klasik	85
a. Uji Normalitas	85
b. Uji Multikolinearitas	88
c. Uji Heteroskedastisitas	90
3. Analisis Jalur	94
4. Uji Sobel	100
5. Uji Hipotesis	101
C. Pembahasan	105
BAB V PENUTUP	115
A. Simpulan	115
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republic Indonesia No. 158 Tahun 1987. Transliterasi Arab – Latin di sini ialah huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Hal-hal yang dirumuskan secara konkret dalam pedoman Transliterasi Arab-Latin ini meliputi:

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf lain:

Tabel 0.1

Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ج	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ش	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er

ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ť	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ż	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2
Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـ	Fathah	a	a
ـ	Kasrah	i	i
ـ	Dammah	u	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3
Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يُـ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وُـ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- **كَتَبَ** kataba
- **فَعَلَ** fa`ala
- **سُئِلَ** suila
- **كَيْفَ** kaifa
- **حَوْلَ** haula

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, translitarinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4
Tabel Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ي	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- **قَالَ** qāla
- **رَمَى** ramā
- **قَيْلَ** qīla
- **يَقُولُ** yaqūlu

4. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua, yaitu:

a. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

b. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- **رَوْضَةُ الْأَطْفَالُ** raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- **الْمَدِينَةُ الْمُؤْرَةُ** al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- **طَلْحَةُ** talhah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبَرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

c. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- **الرَّجُلُ** ar-rajulu
- **الْقَلْمَنْ** al-qalamu
- **الشَّمْسُ** asy-syamsu
- **الْجَلَالُ** al-jalālu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- **تَأْخُذُ** ta'khužu
- **شَيْءٌ** syai'un
- **النَّوْءُ** an-nau'u

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- **وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ** Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
- **بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا** Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi inin huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- **الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ** Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- **الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ** Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- **اللَّهُ غَفُورٌ رَّحِيمٌ** Allaāhu gafūrun rahīm
- **لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا** Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Telah Pustasa, 31
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian, 62
Tabel 3.2	Definisi Operasional, 62
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 77
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, 77
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan, 78
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan, 78
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan, 79
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili, 80
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan lama Menjadi Anggota, 80
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Etika Kerja Islami, 81
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan, 82
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota, 83
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Loyalitas Anggota, 83
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas, 85
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas I, 86
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas II, 87
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas I, 88
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas II, 89
Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) I, 91
Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) II, 93

Tabel 4.19 Koefisien Jalur Sub I, 94

Tabel 4.20 Koefisien R Model I, 95

Tabel 4.21 Koefisien Jalur Sub II, 97

Tabel 4.22 Koefisien R Model II, 97

Tabel 4.23 Uji T Persamaan I, 102

Tabel 4.24 Uji T Persamaan II, 103

Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi I, 104

Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi II, 104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Buaran, 5
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir, 46
Gambar 3.1	Metode Analisis Jalur, 69
Gambar 3.2	Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y2, 71
Gambar 3.3	Pengaruh X1, X2 dan Y2 terhadap Y1, 72
Gambar 4.1	Grafik Scatterplot I, 91
Gambar 4.2	Grafik Scatterplot II, 92
Gambar 4.3	Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y2, 96
Gambar 4.4	Pengaruh X1, X2 dan Y2 terhadap Y1, 98
Gambar 4.5	Metode Analisis Jalur, 99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian, I
Lampiran 2	Surat Bukti Penelitian, II
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian, III
Lampiran 4	Tabulasi Data Kuesioner, XI
Lampiran 5	Uji Validitas, XLVII
Lampiran 6	Uji Reliabilitas, LIV
Lampiran 7	Asumsi Klasik, LV
Lampiran 8	Uji Heteroskedastisitas, LVII
Lampiran 8	Uji Hipotesis, LVIII
Lampiran 9	Dokumentasi, LIX
Lampiran 10	Dokumentasi, LX
Lampiran 11	Daftar Riwayat Hidup, LXI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era sekarang ini lembaga keuangan syariah semakin marak di Indonesia, khususnya di kota Pekalongan. Lembaga keuangan syariah di Indonesia dapat dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan syariah berbentuk bank dan non bank. Lembaga keuangan syariah meliputi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Bank Konvensional. BMT merupakan salah satu lembaga keuangan syariah berupa non bank. Adanya keberadaan lembaga keuangan syariah dapat memberikan peluang yang lebih baik bagi pendanaan nasional, sehingga dapat memicu munculnya kesamaan lembaga keuangan syariah BMT di Indonesia (Feby Norma Romadhona, 2018).

Lahirnya BMT merupakan lembaga keuangan berbasis Islami yang memadukan antara prinsip *maal* dan *tamwil* menjadi aktivitas kelembagaan. Prinsip *maal* merupakan bagian dari eksistensi umat Islam dalam kegiatan penghimpunan serta penyaluran uang (anggaran) untuk zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS) secara produktif. Sementara itu, konsep *tamwil* dibuat guna aktivitas usaha yang terus menerus berjalan secara murni untuk memperoleh kepentingan masyarakat kelas menengah ke bawah. Keberadaan BMT berguna untuk menerima aspirasi umat Islam di tengah keresahan akan memberdayakan perusahaan kecil dan menengah. Dengan kehadiran *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) dapat memberikan manfaat finansial untuk warga,

terutama bagi kelompok kecil yang belum mengetahui syarat-syarat dalam lembaga keuangan serta menolak riba, karena lebih menentang pada demokrasi moneter. Keberadaan BMT di satu sisi melaksanakan misi ekonomi syariah dan meningkatkan tugas ekonomi rakyat melalui peningkatan ekonomi mikro, seperti itu mengapa peningkatan BMT bisa sangat cepat di tengah peningkatan lembaga keuangan mikro konvensional yang lain (Moh. Isro'i, 2021).

BMT Bahtera cabang Buaran melaksanakan aktivitas operasional baik dalam menghimpun dana maupun penyaluran dana dengan berlandasan asas syariah. BMT Bahtera cabang Buaran berguna untuk membantu para pengusaha mikro serta masyarakat yang membutuhkan modal dalam meningkatkan usahanya ataupun mengembangkan usahanya, serta dapat menciptakan lapangan kerja. Selain itu, berpegang pada prinsip syariah dapat menjadikan *baitul maal wat tamwil* semakin diminati warga. BMT Bahtera cabang Buaran juga dekat dengan pusat senter pembelanjaan batik sehingga dapat menjadikan koperasi BMT Bahtera dapat bergerak lebih maju dari sebelumnya (Moh. Isro'i, 2021).

BMT adalah lembaga keuangan yang secara perlahan tumbuh dan berkembang bersama dengan perjalanan masyarakat Indonesia. Berdirinya KSPPS BMT Bahtera Pekalongan sejak tanggal 1 Oktober 1995 dengan hukum Koperasi Serba Usaha (KSU) Bina Sejahtera (Bahtera) yang berada di Jalan Kartini, Kota Pekalongan dengan diprakarsai Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Kota Pekalongan. Setelah mengalami proses yang

demikian panjang, melibatkan berbagai elemen warga, ulama, tokoh cendekiawan ICMI, dan mujahid serta para pejuang tegaknya ekonomi syariah di bumi pertiwi. Lahirnya BMT Bahtera bertepatan dengan hari Kesaktian Pancasila, yang berarti bahwa di masa mendatang dengan terpaan angin yang demikian dahsyat, guncangan yang teramat berat, diharapkan BMT Bahtera tetap senantiasa sanggup bertahan serta mampu mengembangkan misi pemberdayaan ekonomi umat. Terdapat 20 orang tokoh pendiri BMT, diantaranya Bapak H. Edi Supardi, H. M. Basyir, Jamal Ghozi, Helm Mutlih, Aziz Sholeh, Ibu Balgis, Ali Jupri, Aminudin, Sakhowi, Ali Muhammad, Arifin, Pak Abdul Majid Alm., Ghofar Jawahir Alm., dan lain-lain (Moh. Isro'i, 2021).

Pada tahun 1996, KSU Bina Sejahtera mulai membuka cabang pertama kalinya di kecamatan Buaran tepat di Pasar Banyurip Buaran Pekalongan. Pada saat itu kecamatan Buaran masih tergolong daerah yang sulit untuk mengembangkan sektor keuangan. Akan tetapi, dengan kerja keras dan usaha yang maksimal, alhamdulillah Bahtera dalam keuangan syariah BMT di Buaran dapat tumbuh dengan baik. Bahkan dalam kurun waktu 8 bulan sejak berdirinya sudah bisa menutup biaya operasional dan membukukan laba (Moh. Isro'i, 2021).

Pada tahun 1997 dibuka cabang ke 3 yang berada di Jalan Dokter Wahidin, Kota Pekalongan dengan nama Bahtera Inti disebut juga dengan Kantor Pusat Bahtera. Selanjutnya pada tahun 1998 Bahtera membuka cabang di Kabupaten Batang dan tahun 1999 membuka cabang di Pemalang. Selama

lima tahun berdirinya Bahtera, hampir setiap tahun membuka cabang sehingga terjadi penambahan jumlah karyawan, investasi peralatan dan sewa lokasi sehingga laba akumulasinya belum bisa maksimal. Hal ini berdampak pada gaji pengelola yang masih sangat kecil dan jauh dari UMR (Moh. Isro'i, 2021).

Pada tahun 2003 KSPPS BMT Bahtera telah memiliki gedung yang pertama di Jalan dr. Sutomo Mega Grosir MM Blok A6, Setono, Kota Pekalongan Bahtera yang merupakan kantor cabang Pekalongan sekaligus sebagai kantor pusat BMT Bahtera Pekalongan. Pada tahun 2004 Baitul Maal Bahtera mendapatkan izin operasional dari Walikota Pekalongan dengan SK. Walikota No. 451.1-02711 sehingga secara resmi dapat mengelola zakat, infaq dan shodaqoh dari para anggota dan masyarakat secara umum (Moh. Isro'i, 2021).

Pada bulan Februari 2016, BMT Bahtera mendapatkan pengesahan kelembagaan dari KJKS BMT Bahtera menjadi KSPPS BMT Bahtera berdasarkan keputusan tengah Nomor: 011/PAD/XIV/XII/2015 tentang pengesahan akta perubahan anggaran dasar dari Koperasi Jasa Keuangan Syariah “BMT Bahtera” menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah “BMT Bahtera” Provinsi Jawa Tengah (Moh. Isro'i, 2021).

Dari sejak didirikannya, KSPPS BMT Bahtera di Cabang Buaran mampu bersaing dan meningkat dengan pesat hingga saat ini, hal ini diketahui dari data perkembangan jumlah anggotanya yang dari tahun ke tahun meningkat dengan pesat.



Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Jumlah Anggota KSPPS BMT Bahtera

Cabang Buaran 5 Tahun terakhir

(Sumber: data primer 2022)

Data ini merupakan jumlah anggota aktif yang terdaftar di KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran. Dari daftar tabel dan grafik di atas dapat diketahui bahwa perkembangan anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran dalam 5 tahun terakhir mengalami peningkatan yaitu, pada tahun 2018 dengan jumlah 1.174, pada tahun 2019 meningkat 0,23 % menjadi 2.531 anggota, pada tahun 2020 meningkat lagi sebesar 0,26 % menjadi 3.060 anggota, pada tahun 2021 juga mengalami peningkatan lagi sebesar 0,27% menjadi 3.497 anggota, sedangkan pada tahun 2022 meningkat sebesar 0,25% menjadi 3.927 anggota.

Loyalitas dalam Islam memiliki arti menolong, mengikuti, mencintai, serta menuju sesuatu. Dalam Islam loyalitas memiliki prinsip ketaatan kepada Allah SWT dengan sepenuhnya melakukan segala sesuatu atas dasar syariah Islam. Dalam Islam, loyalitas anggota dapat terjadi ketika kegiatan sesama manusia dapat bermanfaat bagi keduanya, ketika tercapainya kewajiban dan hak-hak perorangan dengan menerapkan syariat agama (Pravika, 2019).

Loyalitas adalah suatu keadaan di mana anggota memiliki sikap positif terhadap jasa maupun produk yang disertai dengan pola pembelian ulang yang tidak berubah. kesetiaan merupakan suatu kata kuno yang menggambarkan kondisi seseorang yang menyerahkan seluruh tubuh dan jiwanya kepada negara, keluarga maupun sahabatnya. Kesetiaan konsumen adalah bagian terpenting dari pembelian berulang. Upaya yang dilakukan lembaga untuk menjaga konsumen adalah bersikap tulus dan ramah, memberikan kualitas produk yang terbaik, menanyakan keluh kesah pelanggan, menciptakan suasana kekeluargaan, dan membangun bentuk ikatan psikologis atau memberikan perhatian lebih kepada pelanggan. Upaya tetap harus dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan anggota dengan meningkatkan penerapan prinsip etika kerja Islam secara berkelanjutan yang bertujuan agar anggota menjadi setia terhadap bank (Muhammad Mun'im, 2019).

Loyalitas anggota adalah suatu kondisi yang diharapkan oleh setiap lembaga, khususnya lembaga keuangan syariah seperti koperasi. Loyalitas anggota yang tinggi menjadi indikasi suatu perusahaan. Loyalitas anggota dapat diartikan sebagai keinginan yang kuat dari konsumen untuk membeli ulang suatu produk atau jasa dan tidak dapat lagi beralih ke lembaga lain. Loyalitas juga dipengaruhi oleh etika kerja Islami, citra perusahaan, dan kepuasan anggota (Yasin, 2020).

Lembaga keuangan syariah dalam menjalankan tugasnya kerap mengalami kondisi yang membingungkan, ialah selain wajib taat kepada

atasan di tempat kerja juga perlu mengetahui permintaan masyarakat seperti dengan memberikan informasi secara akurat agar tidak terjadi pelanggaran etika. Kebingungan etika kerja pada lembaga keuangan syariah, misalnya pemimpin dapat menekan personilnya ketika mereka berbeda pendapat maka dapat menarik keputusan sesuai dengan pedoman etika kerja (Fahmi, 2020).

Dalam menghadapi tekanan-tekanan pada penerapan tugas serta tanggung jawabnya. Perusahaan harus berpedomanan pada etika yang sudah diatur oleh agama. Salah satu etika yang bersumber dari agama merupakan etika kerja Islam. Etika kerja Islam menekankan kreativitas kerja sebagai bekal kebahagiaan serta kesempurnaan hidup. Kerja keras ialah informasi dimana mereka yang bekerja keras jauh lebih bisa maju dalam hidup kebalikan dengan orang yang tidak bekerja keras adalah sumber kegagalan dalam hidup (Fahmi, 2020).

Menurut Ali mengungkapkan bahwa nilai kerja dalam etika kerja Islam adalah berasal dari niat kerja. Ia menyatakan bahwa kebijakan keadilan pada tempat kerja sangat penting untuk kesejahteraan warga serta tidak ada penundaan dalam membayar mereka. Disamping kerja keras dan tidak berubah-ubah cocok dengan tanggung jawabnya. Dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam mengatakan bahwa hidup tanpa kerja tidak ada artinya dan jika melakukan kegiatan ekonomi adalah suatu kewajiban (Fahmi, 2020).

Menurut Triyuwono (2000), bahwa tujuan lembaga menurut Islam ialah untuk memperluas karunia kepada sesama ciptaan-Nya. Secara normatif hal tersebut bertujuan agar munculnya keimanan terhadap agama, juga

pelaksanaan pola hidup sesungguhnya. Sedangkan secara transendental sebab niat tidak hanya terbatas pada keberadaan duniawi seseorang namun juga untuk akhirat. Dalam pencapaian keinginan itu, kebijakan etis diperlukan untuk memastikan bahwa usaha yang mewujudkan setiap prinsip dan keinginan operasi berada pada arah yang benar.

Etika adalah sistem peraturan dan moralitas yang lengkap yang mencakup semua bidang kehidupan manusia. Berdasarkan sifat keadilan, bagi umat Islam etika syari'ah memiliki fungsi sebagai pemasok urutan standar dalam membedakan mana yang benar dan buruk. Semua tindakan orang secara keseluruhan diputuskan melalui keinginannya. Keinginan tersebut, setelah berinteraksi dengan tinjauan pribadi dan struktur biaya individu, akan menentukan harapan atau keinginan dalam setiap tindakan, sebelum akhirnya individu menentukan perbuatan apa yang harus diambil.

Etika kerja sangat penting kaitannya dengan eksistensi dalam mengendalikan perusahaan, khususnya pada aspek jasa. Etika kerja dapat dilihat melalui sikap etika kepatuhan organisasi, manufaktur, pemasaran, manajemen, serta etika aliran dan purna jual. Dalam Islam seorang muslim harus memiliki etika individu yang dapat berlaku pada lembaga, perusahaan maupun organisasi (Budiarti, 2020).

Dalam Islam ditegaskan bahwa setiap aktivitas harus mempunyai hak atau tanggung jawab yang bertujuan agar badan hukum tidak lepas dari manusia di belakangnya. Dalam perkembangan kapitalisme dunia, munculnya perubahan model menganggap badan hukum adalah masyarakat (*citizen*).

sehingga suatu perusahaan yang mempunyai nama sebagai badan hukum, dalam keberadaannya harus diperhitungan sebagai penghuni. Dalam model tersebut, lembaga harus memastikan bahwa setiap gerakan yang berkaitan dengan kehidupan manusia dapat dipatuhi dan apa yang perlu dilakukan lembaga agar tidak lagi melampaui hukum rakyat dan merusak rakyat, justru harus mampu memberikan manfaat bagi rakyat (Budiarti, 2020).

Hasil riset terdahulu menyimpulkan bahwa menurut Purwaningsih (2019), Rokhman (2015), mengatakan bahwa etika kerja Islami berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota. Namun bertentangan dengan pendapat Syafaati (2017), Lugas Rofiliana (2021), bahwa tidak berpengaruh etika kerja Islam pada kepuasan anggota.

Selain faktor etika kerja Islam dalam memberikan pelayanan, citra perusahaan juga merupakan faktor yang harus diperhatikan. Berbagai macam karakter anggota juga menjadi salah satu kendala tersendiri, sebab pada dasarnya setiap orang mempunyai keinginan yang berbeda. Sehingga suatu perusahaan perlu merancang strategi untuk dapat mengoptimalkan pelayanan serta citra perusahaan melalui produk-produk yang dimiliki supaya anggota rasa puas sehingga akan terciptanya anggota yang loyal terhadap koperasi, serta koperasi bisa mendapat citra yang positif di mata warga atau anggota (Feby Norma Romadhona, 2018).

Perusahaan tentu akan bersaing untuk menghasilkan citra perusahaan yang positif di dunia luar, tidak hanya itu saja namun juga untuk menarik anggota tetapi citra perusahaan yang baik pasti dapat menarik attensi para

investor di luar. Perihal ini tersebut menjadi poin yang sangat berarti untuk setiap industri. Bagi setiap citra perusahaan memegang peranan berarti dalam pengembangan sesuatu *brand* sebab menyangkut reputasi serta kredibilitas suatu industri.

Citra perusahaan juga bisa jadi pedoman untuk pelanggan saat sebelum memakai produk ataupun jasa industri tertentu. Citra perusahaan yang baik akan memberikan efek positif pada perusahaan sebab mampu memberikan kepuasan serta menciptakan loyalitas yang berlebihan setelah anggota menggunakan produk atau jasa perusahaan. Anggota yang memiliki citra yang bagus pada perusahaan akan lebih memugkinkan untuk melakukan pembelian berulang kali dari perusahaan itu (Nurul Emeldhaya, Abu Yazid Adnan Quthny, 2022).

Citra bisa dinilai dengan meliputi impresi, opini, ataupun tanggapan seseorang yang bertujuan agar mengetahui dengan tepat mengenai sesuatu yang ada pada benak masing-masing orang tentang barang, seberapa besar mereka mengenalnya serta produsen yang disukai atau tidak disukai tentang objek tersebut. Perusahaan dapat menciptakan citra yang baik, melalui pengenalan fitur produk perusahaan, kemudian perusahaan dapat melayani pelanggan dengan baik serta menciptakan hubungan yang harmonis agar membuat anggota merasa istimewa dan dihargai (Feby Norma Romadhona, 2018).

Hasil riset terdahulu menyimpulkan bahwa menurut Masshitoh (2020), Mutmainnah (2018) citra perusahaan memiliki pengaruh positif pada

loyalitas. Bertentangan dengan pendapat Apriyanti et al., (2017), Vika Lutfiyani dan Euis Soliha (2019) mengatakan bahwa citra perusahaan mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan pada loyalitas anggota.

Masa kini perusahaan dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumennya untuk memenangkan persaingan usaha yang saat ini semakin ketat, terlebih lagi akibat globalisasi yang menciptakan banyak peluang serta memperkenalkan banyak pemain pada bisnis. Biasanya yang digunakan pelanggan merupakan aspek pelayanan dan kualitas produk serta penawaran yang diberikan. Ada pula aspek yang lain adalah kepuasan anggota. Kepuasan merupakan perasaan puas maupun kecewa seseorang sebagai hasil evaluasi antara pencapaian maupun barang yang dialami serta yang diprediksikan. Menurut Oliver, kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah mengevaluasi keseluruhan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan yang diharapkan (Utami & Puja, 2021).

Kepuasan anggota dapat membentuk loyalitas anggota agar anggota tetap menggunakan serta setia memakai produk BMT, maka kepuasan anggota memiliki pengaruh besar terhadap BMT. Lupiyoadi (2013:91) mengungkapkan, bahwa “dasar bagi loyalitas sejati terletak pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas layanan menjadi input utamanya. Pelanggan yang sangat puas atau bahkan yang menyenangi layanan cenderung menjadi pendukung loyal perusahaan.” Selain pelayanan yang baik karyawan juga harus menerapkan etika kerja Islami dengan maksud untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap anggota.

Etika kerja Islami merupakan faktor utama guna meningkatkan mutu suatu lembaga. Dengan karyawan menerapkan suatu etika kerja Islam kepada anggota dapat menjadikan anggota merasa dihargai dan dihormati. Sehingga hal tersebut, dapat menciptakan cerminan perusahaan yang baik dalam pandangan anggota. Ketika karyawan melayani dengan etika yang baik akan dapat memenuhi kepuasan para anggota, pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pada anggota, sehingga yang setia tidak akan berpindah ke lembaga lain. Hasil riset Ma'rifah (2019), Sri Lestari, Listyowati Puji Rahayu (2022), menyatakan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan pada loyalitas anggota. Namun bertentangan dengan pendapat Gofur (2020), Dwi Perbranadlan Putra (2016), bahwa kepuasan anggota tidak berpengaruh signifikan pada loyalitas anggota.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat topik tersebut sebagai judul pada penelitian ini **“PENGARUH ETIKA KERJA ISLAMI DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS ANGGOTA KSPPS BMT BAHTERA CABANG BUARAN)”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka dapat dijabarkan beberapa rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah etika kerja Islami berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran?

2. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran?
3. Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran?
4. Apakah etika kerja Islami berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran?
5. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran?
6. Apakah etika kerja Islami melalui kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran?
7. Apakah citra perusahaan melalui kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan proposal penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh etika kerja Islami terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran.
2. Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran.
4. Untuk menganalisis pengaruh etika kerja Islami terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran.

5. Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran.
6. Untuk menganalisis pengaruh etika kerja Islami melalui kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran.
7. Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan melalui kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran.

D. Manfaat Penelitian

Harapan dari adanya suatu penelitian adalah mampu memberikan nilai guna dan bermanfaat bagi pihak lain. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera khususnya di wilayah Buaran.
 - b. Temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang sejenis dan sebagai bahan penelitian yang diulangi untuk memperbaiki atau menjadi lebih baik lagi dari penelitian sebelumnya.
2. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas dan meningkatkan pemahaman instruktur dan mahasiswa yang tertarik pada kasus studi loyalitas anggota dalam masalah penelitian yang sedang dipertimbangkan.

3. Manfaat praktis

a. Bagi penulis

Melalui penelitian ini dimaksudkan agar keahlian dan pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian tentang pengaruh etika kerja islami dan citra perusahaan terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel intervening dapat dibagikan kepada sesama.

b. Bagi KSPPS BMT Bahtera

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi KSPPS BMT Bahtera dalam meningkatkan etika kerja Islami dan citra perusahaan, guna meningkatkan suatu loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera khusus di wilayah Buaran.

c. Bagi Anggota

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para anggota KSPPS BMT Bahtera khususnya di wilayah Buaran dalam melakukan transaksi yang ada.

E. Pembatasan Masalah

Batasan penelitian dilakukan agar pembahasan lebih fokus dan tidak terlalu luas, berikut hal dalam batasan penelitian.

1. Objek penelitian ini adalah KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran.
2. Data yang digunakan adalah data seluruh anggota di KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran.

3. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Etika Kerja Islami, Citra Perusahaan, Kepuasan Anggota dan Loyalitas Anggota.

F. Sistematika Pembahasan

Sistem pembahasan adalah sebuah penjelasan singkat atau padat yang saling berkaitan dengan berbagai hal yang akan dibahas dengan sistematis supaya dapat dengan mudah dipahami semua pembaca. Berikut sistematika pembahasan penulisannya:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini penjelasan luas tentang bahan kajian dalam penelitian ini yang meliputi latar belakang, perumusan dari masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian yang diharap bisa membantu pihak-pihak terkait serta sistematika penulisannya.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab kedua berisi beberapa teori yang akan dibahas dalam penelitian ini, telaah pustaka sebagai pemaparan dalam riset sejenis sebelumnya yang sudah dilakukan, kerangka berpikir serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel yang dijadikan sarana penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi paparan dan pembahasan data serta hasil riset yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Penutup ialah bagian terakhir dari penelitian berisi simpulan dan saran. Selanjutnya dilampirkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang diperlukan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Menurut penelitian pengaruh etika kerja Islami dan citra perusahaan terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel *Intervening* (Studi kasus pada KSPPS BMT Bahtera Cabang Buaran), dapat disimpulkan bahwa :

1. Etika kerja Islam berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran. Hal ini menunjuk B koefisien penelitian sebesar 0,256 yang mempresentasikan pengaruh etika kerja Islami terhadap kepuasan anggota yaitu positif. Selain itu, nilai t_{hitung} yang diperoleh 3,263 lebih tinggi dari t_{tabel} pada signifikansi 0,05 sebesar 1,293 ($3,263 > 1,293$) sedangkan nilai probabilitas signifikansi 0,002 mengindikasikan nilainya lebih rendah dari nilai signifikansi yang telah ditentukan, yaitu 0,05 ($0,002 < 0,05$).
2. Citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran. Hal ini menunjuk B koefisien penelitian sebesar 0,641 yang mempresentasikan pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas anggota yaitu positif. Selain itu, nilai t_{hitung} yang diperoleh 8,182 lebih tinggi dari t_{tabel} pada signifikansi 0,05 sebesar 1,293 ($8,182 > 1,293$) sedangkan nilai probabilitas signifikansi 0,000 mengindikasikan nilainya lebih rendah dari nilai signifikansi yang telah ditentukan, yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$).

3. Kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT

Bahtera cabang Buaran. Hal ini menunjuk B koefisien penelitian sebesar 0,399 yang mempresentasikan pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas anggota yaitu positif. Selain itu, nilai t_{hitung} yang diperoleh 2,952 lebih tinggi dari t_{tabel} pada signifikansi 0,05 sebesar 1,293 ($2,952 > 1,293$). Dan nilai probabilitas signifikansi 0,004 mengindikasikan nilainya lebih rendah dari nilai signifikansi yang telah ditentukan, yaitu $0,05 < 0,004$.

4. Etika kerja Islam tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran. Hal ini menunjuk B koefisien penelitian sebesar 0,090 yang mempresentasikan pengaruh etika kerja Islami terhadap loyalitas anggota yaitu negatif. Selain itu, nilai t_{hitung} yang diperoleh 0,832 lebih rendah dari t_{tabel} pada signifikansi 0,05 sebesar 1,293 ($0,832 < 1,293$) sedangkan nilai probabilitas signifikansi 0,407 mengindikasikan nilainya lebih tinggi dari nilai signifikansi yang telah ditentukan, yaitu $0,05 < 0,407$.

5. Citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran. Hal ini menunjuk B koefisien penelitian sebesar 0,267 yang mempresentasikan pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas anggota yaitu positif. Selain itu, nilai t_{hitung} yang diperoleh 1,985 lebih tinggi dari t_{tabel} pada signifikansi 0,05 sebesar 1,293 ($1,985 > 1,293$) sedangkan nilai probabilitas signifikansi 0,050 mengindikasikan nilainya

lebih rendah dari nilai signifikansi yang telah ditentukan, yaitu 0,05 (0,050 < 0,05).

6. Etika kerja Islam berpengaruh terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel *intervening* di KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran. Hal ini merujuk dari perhitungan uji sobel yang memperoleh hasil nilai Y2 sebesar 3,187, lebih tinggi dengan tingkat signifikansi 5% (3,187 > 1,293).
7. Citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel *intervening* di KSPPS BMT Bahtera cabang Buaran. Hal ini merujuk dari perhitungan uji sobel yang memperoleh hasil nilai Y2 sebesar 3,606, lebih tinggi dengan tingkat signifikansi 5% sebesar (3,606 > 1,293).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat atau value kepada pihak terkait atas hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan

Bagi lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan syariah dalam hal ini adalah KSPPS BMT Bahtera Cabang Buaran diharapkan untuk selalu meningkatkan citra perusahaan dari lokasi agar lebih aman dan nyaman, kemudian lebih menerapkan etika kerja Islami untuk kesejahteraan anggota dan juga meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota agar anggota yang sudah menabung maupun melakukan pembiayaan merasa

puas sehingga timbul loyalitas dan memberikan informasinya kepada yang lain juga agar menjadi anggota setia di KSPPS BMT Bahtera Cabang Buaran.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil riset ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, akan tetapi akan lebih baik untuk mengubah metode penelitian dengan menggunakan teknik sampling probability agar mendapatkan sampel yang lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Al Fath, K. B. Angket Penelitian Pengaruh Kinerja dan Etika Kerja Islam Karyawan Bagian Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah KJKS BMT AL FATH PATI.

Aisyah, S. (2019). *Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islam, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Anugrah Kecamatan Batang Kuis Batang Deli Semarang*. 6(1), 5–10.

Andini, S. M. (2022). *Pengaruh Status Pekerja Dan Etos Kerja Terhadap Loyalitas Pekerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Suatu Penelitian Pada Pekerja Bagian Produksi CV. Al-Zidan)*. 1–16.

Apriyanti, P., Surya, D., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2017). *Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang)*.

Aswati, T., Komara, A. T., Satria, R. O., & Roslina, N. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 1–10.

Aswin, A. (2018). *Analisis Pengaruh Etika Kerja Islami Dan Kepuasan Kerja Pada Komitmen Organisasional (Studi pada karyawan Non-Tenaga Pendidik Universitas Muhammadiyah)*.

Azizah, S. N. (n.d.). *Riset Ekonomi Manajemen*.

Budiarti, novi yuliaNto. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat). *Sustainability (Switzerland)*, 4(1), 1–9.

Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, R. F. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.

Dewi Istiyani. (2018). Analisis Etika Kerja Karyawan Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam (Studi Kasus di Outlet Zoya Kudus). *Molucca Medica*, 11(April), 13–45.

Diana Santy, N. W. (2021). Citra Perusahaan Garuda Indonesia: Persepsi Para Loyalis Garuda Indonesia. <Https://Medium.Com/>, 2011, 1–9.

Fahmi, K. (2020). Analisis Pengaruh Etika Kerja Islami Terhadap Komitmen Profesi Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Islam*.

Fandy Tjiptono, A. D. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.

Farradiba, F. shofia. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Management, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Tulungagung. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 17–39.

Firdaus. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistics Versi 26.0*. DOTPLUS Publisher.

Fortuna, I. B. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Aqua Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Konsumen Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) AQUA Di Kota Bandar Lampung)*. 4(1), 88–100.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gofur, M. S. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Siwada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. *Bab I*, 1–16.

Hidayah, N. (2015). *Analisis Pengaruh Etika Kerja Islami Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan di Baitul Mal Wa Tamwil (Studi Kasus di BMT Barokah Ngluwar Kabupaten Magelang)*. 1–7.

Khoiriyah, N. (2019). Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Komitmen Organisasi Penerapan Etika Kerja Islam Dalam Meningkatkan. *Molucca Medica*, 11(April), 13–45. <http://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/moluccamed>

Lubis, A., Dalimunthe, R., Absah, Y., & Fawzia, B. K. (2021). The Effect of Corporate Communication and Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction in Sharia Banking. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 1267–1274.

Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan” (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang)”. *Proceeding Seminar Nasional Dan Call for Papers, September*, 62–68.

Ma’rifah, Q. (2019). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas*

Anggota pada KSPPS KOWANU Kudus. 1–7.

Masshitoh, S. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota, Citra Lembaga Dan Tingkat Margin Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah Di Kspps Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.* 2(30), 1–17.

Maulana Oji Hendarto. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Marketing Publik Relation Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada BMT Binama Semarang).* 4(1), 88–100.

Moh. Isro'i, D. (2021). *BMT Bahtera The Journey.* PT. Nasya Expanding Management.

Muhammad Mun'im. (2019). *Pengaruh Bauran Pemasaran Syariah Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk PT. Berkat Mukmin Mandiri Sidoarjo.* 2, 1–13.

Muis, A. O. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Anggota di KBMT Al-Fath.* 66–67.

Mulyono, T. (2021). *Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus BMT Mubarakah Kudus).* 28(2).

Mutmainnah. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana,* 5(2), 201–216. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.113>

Nikmatus Sholihah, A. (2021). Analisis Pengaruh Sektor Industri dan Upah Minimum Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Provinsi Banten Tahun 2016-2019. *UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten,* 5(3), 248–253.

Nunzikir, C. L. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Serta Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh).* 8(5), 55.

Nurul Emeldhaya, Abu Yazid Adnan Quthny, M. M. (2022). Pengaruh Brand Image, Trust dan Service Quality terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Maslahah Cabang Maron. *Al-Irsyad,* 105(2), 79.

Oktavia Retno Maharani, H. W. dan T. H. A. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Loyalitas (Study Kasus pada Lipstcik Wardah). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi,* 2(1), 1–12.

Pairingan Agustina, Allo Layuk, P. K., & Pangayow, B. J. . (2018). Pengaruh

Kompetensi, Dan Independensi Terhadap Kualitas Audit Dengan Motivasi Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi, Audit, Dan Aset*, 1(1), 1–13.

Permata, A., & Bhakti, Y. B. (2020). *Keefektifan Virtual Class dengan Google Classroom dalam Pembelajaran Fisika Di Masa Pandemi Covid-19*. 4(1), 27–33.

Permatasari, S. A. P., & Ratnasari, R. T. (2020). Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Loyalitas Karyawan Yayasan Nurul Hayat Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(5), 852.

Pravika, L. N. (2019). *Analisis Loyalitas Nasabah Dalam Menabung Di BRI Syariah KCP Pati*. 9–25.

Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa Ekonomika*, 14(2), 187.

Purwaningsih, R. D. (2019). Pengaruh Etika Kerja Islam, Lingkungan Kerja, Kompensasi, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Di Kspps Bmt Al-Fataa Ulujami. *Ijibec*, 5(2).

Rachmaniah, R. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajerial*, 9(03), 351.

Rahmawati, D. (2013). *Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing Dan Knowledge Self-Efficacy Terhadap Informal Knowledge Sharing Pada Mahasiswa FISE UNY*. II, 181–209.

Rofiliana, L. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Pesquisa Veterinária Brasileira*, 26(2), 173–180.

Rokhman, W. (2015). Etika Kerja Islam Dan Keadilan Organisasi: Studi Pada Bmt Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Penelitian*, 9(1), 163–182.

Romadhona, F. N. (2018). *Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Umat Tulungagung*. 1–15.

Saban, D., Basalamah, S., Gani, A., & Rahman, Z. (2020). Impact Of Islamic Work Ethics, Competencies, Compensation, Work Culture On Job Satisfaction And Employee Performance: The Case Of Four Star Hotels. *European Journal of Business and Management Research*, 5(1), 1–8.

Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., Jainuri, J., & Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: c Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465–473.

Savitri, N. (2022). *Pengaruh Beban Kerja Dan Etika Kerja Islam Terhadap Persepsi Amil Akan Kinerja Organisasi Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada LAZNAS Al-Azhar)*.

Sentiana, S. S. (2018). *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 2(2), 3–9.

Sofia, A. A., & Hartono, A. (2022). Analisis Pengaruh Loyalitas Merek Dan Preferensi Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang Smartphone Pada Generasi Z. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(08), 1014.

Sri Lestari, Listyowati Puji Rahayu, U. R. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Tumang Cabang Boyolali). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39.

Subagja Kurniawan, I., & Susanto, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 68–84.

Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.

Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Of Management*, 2(2), 1–16.

Syafaati, I. (2017). *Pengaruh Kinerja dan Etika Kerja Islam Karyawan Bagian Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah KJKS BMT Al Fath Pati*. 14–46.

Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Widya Amrita*, 1(1), 126–143.

Wijaya, R. (2017). Desain Gaji Pokok Pt Trans Mitra Samudra Semarang. *Metode Penelitian*, 37–54.

Wulandari, F. (2018). *Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang.*

Yasin, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada KSPPS BMT Karisma Magelang).* 1–9.

Wulandari, F. (2018). *Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH PALEMBANG* (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).