

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
KSPPS BMT AN NAJAH PEKALONGAN**

SKRIPSI



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



Oleh:

SUSI RAHMAWATI

NIM 2013112135

ASAL BUKU INI	: Penulis
PENERBIT/HARGA	: -
TGL. PENERIMAAN	: 10 April 2010
NO. KLASIFIKASI	: SE EKS 18-067 RAH
NO. INDUK	: 1841067

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2017**

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Susi Rahmawati

NIM : 2013112135

Judul Skripsi : Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSPPS BMT An
Najah Pekalongan.

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 22 Desember 2017

Yang Menyatakan



SUSI RAHMAWATI

NIM. 2013112135

NOTA PEMBIMBING

H. Tamamudin S.E., MM

Jl. KH. A Dahlan No.3 Tirto Pekalongan

Lampiran : 2 (dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Susi Rahmawati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Pekalongan

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum. wr. wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara:

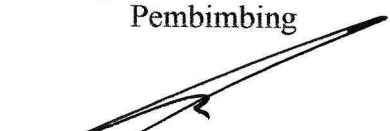
Nama : **SUSI RAHMAWATI**
NIM : **2013112135**
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
KSPPS BMT An Najah Pekalongan.

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum: wr. wb.

Pekalongan, 20 Desember 2017
Pembimbing


H. Tamamudin SE., MM
NIP.197912052009121001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Kusuma Bangsa No.9 Pekalongan. Tlp.(0285) 412575-412572.Fax 423418

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : **SUSI RAHMAWATI**

NIM : **2013112135**

Judul : **PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KSPPS BMT AN NAJAH PEKALONGAN.**

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 11 Januari 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Dr. AM. M. Hafidz Ma'sum, M. Ag
NIP. 19780616 200312 1 003

Penguji II

Agus Fakhрина M.S.I
NIP. 19770123 200312 1 001

Pekalongan, 17 Januari 2018

Disahkan oleh Dekan,



Dr. Shinta Dewi R, SH., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	H	ha

خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	Es
ض	dad	D	de
ط	ta	T	te
ظ	za	Z	zet
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
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 tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أ ي = ai	إ ي = ī
أ = u	أ و = au	أ و = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbanā*

البر ditulis *al-birr*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :

- *Ayahanda Faizin dan Ibu Dewi Zainati tercinta yang telah menyayangiku, membimbing dan mengarahkan ku serta mendo'akan ku.*
- *Adik-adik ku tersayang Muhammad Ridwan dan M. Syafi'ul Huda yang senantiasa menghibur ku dikala letih..*
- *My boy yang selalu menyemangati ku*
- *Sahabat-sahabat ku Septilyani Putriandi, Ulfah Ulinnisak, Amy Rosalia, Ika Yuliana, Mailina Adila, Mirqotul Wachidah, dan semua teman-teman ku di Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2012 yang telah banyak memberikan kenangan selama dibang ku kuliah.*

MOTTO

“Bekerjalah kamu, maka Allah SWT dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah SWT) yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakn-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

(QS. At-Taubah [9] : 105)

“Tidak baik orang yang meninggalkan dunia untuk kepentingan akhirat saja, atau meninggalkan akhirat untuk kepentingan dunia saja, tetapi harus memperoleh kedua-duanya. Karena kehidupan dunia mengantarkan kamu menuju akhirat. Oleh karena itu jangan sekali-kali menjadi beban orang lain.”

(HR. Ibnu `Asakir)

“Barangsiapa yang mengerjakan amal shaleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

(QS. An-Nahl [16] : 97)

ABSTRAK

Rahmawati, Susi. 2017. Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan. Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing : Tamamudin, S.E., MM.

KSPPS BMT An Najah adalah sebuah lembaga keuangan mikro syariah memandang penting kepuasan nasabahnya dalam mewujudkan visi misi sebagai koperasi yang memiliki standar pelayanan yang baik. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di antaranya adalah etika bisnis Islam dan kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variable etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilakukan di KSPPS BMT AnNajah Pekalongan dengan sampel nasabah yang berjumlah 100 responden. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dimana data diperoleh dari hasil kuesioner dan buku-buku yang relevan. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Kesimpulan penelitian ini berdasarkan uji t, diperoleh t_{tabel} (1,98447). Melalui uji t, menunjukkan secara parsial bahwa variable berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah etika bisnis islam dengan t_{hitung} (2,001) dan kualitas pelayanan dengan t_{hitung} (4,230). Melalui uji f, menunjukkan secara simultan bahwa variable etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan f_{hitung} (25,497) $>$ f_{tabel} (3,09). Berdasarkan uji koefisien determinasi, diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,331.

Kata Kunci : Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya kita panjatkan untuk Allah Tuhan seru sekalian alam. Sholawat dan salam tercurah hanya untuk baginda Muhammad SAW. Berkat rahmat dan ridlo Allah SWT. akhirnya karya tulis ini dapat terselesaikan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan”**.

Penulisan skripsi ini merupakan syarat terakhir yang dibuat guna meraih gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Ekonomi Syari'ah IAIN Pekalongan. Kelemahan, kurang telitian, kesempitan dalam berfikir adalah hal-hal yang mengiringi penulis dalam pembuatan skripsi ini, namun syukur Alhamdulillah ada pribadi-pribadi yang luhur, arahan yang terang dan pendampingan yang membenarkan dari semua pihak yang banyak membantu sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai. Oleh karena itu salam ta'dhim dan rasa terima kasih penulis haturkan kepada :

1. BapakDr. H. Ade Dedi Rohayana, M. Ag., selaku Rektor IAIN Pekalongan yang telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH,.M.H.selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah menyetujui penelitian ini.
3. Bapak Agus Fakhрина M.S.I selaku Ketua Jurusan S1 Ekonomi Syari'ah IAIN Pekalongan.

4. Bapak Kuat Ismanto, M.Ag selaku sekretaris Jurusan S1 Ekonomi Syari'ah IAIN Pekalongan.
5. Bapak H. Tamamudin, S.E., MM selaku Pembimbing Skripsi yang telah berbagi ilmu, membimbing dan membantu penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Nasrullah S.E selaku DosenWali.
7. Bapak Heru Sukmanto, selaku KABAG SDI KSPPS BMT AnNajah Pekalongan yang telah member izin untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh dosen dan karyawan IAIN Pekalongan yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Bapak, ibu, kakak dan adik yang selalu memberikan do'a dan semangat sehingga terselesainya skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu di sini yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya dengan kerelaan hati dan mengharap ridho Allah SWT semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis dan umumnya bagi para pemerhati dan pelaksana pendidikan.

Pekalongan, 22 Desember 2017

Yang Menyatakan,



Susi Rahmawati

NIM. (2013112135)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian	16
E. Sistematika Penulisan.....	17

BAB II KERANGKA TEORI	18
A. Landasan Teori	18
1. Kepuasan Nasabah	18
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	18
b. Jenis-jenis Kepuasan Nasabah	21
c. Manfaat program kepuasan pelanggan.....	22
d. Elemen program kepuasan pelanggan.....	23
e. Prinsip dasar kepuasan pelanggan.....	27
f. Teknik pengukuran kepuasan	31
2. Etika Bisnis Islam	31
a. Pengertian Etika Bisnis Islam.....	31
b. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam.....	32
c. Fungsi Etika Bisnis Islam.....	34
3. Kualitas Pelayanan	35
a. Pengertian Pelayanan	35
b. Kriteria Pelayanan.....	39
c. Etika Pelayanan	41
c. Macam-macam pelayanan.....	42
d. Pelayanan yang unggul (<i>service excellence</i>).....	42
B. Tinjauan Penelitian	44
C. Kerangka Berpikir.....	51
1. Hubungan antara Etika Bisnis Islam dengan Kepuasan Nasabah	52

2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	52
D. Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	55
1. Jenis Penelitian.....	55
2. Pendekatan Penelitian	55
B. <i>Setting</i> Penelitian	56
C. Variabel Penelitian.....	56
1. Variabel Independen atau Variabel Bebas (X).....	57
2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)	57
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	58
1. Populasi	58
2. Sampel.....	59
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	60
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	60
1. Instrumen Penelitian.....	60
2. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	61
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	63
1. Teknik Pengolahan Data	63
2. Analisis Data	65
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	75
A. Deskripsi Data	75

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	76
3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4. Profil Responden Berdasarkan Lama menjadi nasabah	78
B. Analisis Data	79
1. Uji Instrumen	79
a. Uji Validitas	79
b. Uji Reliabilitas	80
2. Uji Asumsi Klasik.....	81
a. Uji Normalitas	81
b. Uji Multikolinieritas.....	84
c. Uji Heteroskedastisitas	86
d. Uji Linieritas	87
3. Analisis Regresi Linier Berganda	87
4. Uji Hipotesis.....	90
a. Uji T (Uji Parsial).....	90
b. Uji F (Uji Simultan)	91
c. Analisis Koefisien Determinasi	92
C. Pembahasan.....	94
1. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah.....	94
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	95
3. Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan terhadap Kepuasan Nasabah	96

BAB V PENUTUP	97
A. Simpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Nasabah KSPPS BMT An Najah	5
Tabel 1.2. Asset KSPPS BMT An Najah.....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1. Indeks Koefisien Reliabilitas	58
Tabel 3.2. Indeks Koefisien Reliabilitas	66
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Lama menjadi nasabah	78
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas	79
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.7. Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov</i>	84
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel 4.9. Hasil Uji Linieritas	87
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	88
Tabel 4.11. Hasil Uji T	90
Tabel 4.12. Hasil Uji F	92
Tabel 4.13. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	51
Gambar 4.1. Grafik Histogram.....	82
Gambar 4.2. Normal Probability Plot	83
Gambar 4.3. Diagram <i>Scatterplot</i> -Kepuasan Nasabah	86

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Identitas Responden
- Lampiran 3 Tanggapan Responden
- Lampiran 4 *Output* SPSS
- Lampiran 5 Tabel r Product Moment dengan Signifikansi 5%
- Lampiran 6 Tabel t
- Lampiran 7 Tabel F
- Lampiran 8 Dokumentasi
- Lampiran 9 Surat Pernyataan Penelitian
- Lampiran 10 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian merupakan suatu kegiatan komprehensif dan simultan yang dilaksanakan oleh hampir seluruh strata dalam masyarakat. Kegiatan perekonomian tersebut dilakukan dalam rangka pemenuhan berbagai macam kebutuhan dalam masyarakat. Baik kebutuhan yang sifatnya pokok (primer), maupun kebutuhan yang sifatnya tambahan (sekunder). Oleh sebab itu kegiatan ekonomi dapat dijadikan sebagai salah satu sarana untuk mencapai satu kepentingan bersama yaitu kepentingan semua orang dari waktu ke waktu maupun kepentingan bagi sebagian kelompok tertentu. Dalam bahasa lain kegiatan perekonomian sering dinamakan sebagai bisnis. Hal itu sah-sah saja karena bisnis merupakan salah satu bagian terpenting dari perekonomian yang dijalankan oleh umat manusia. Namun, kata bisnis biasanya lebih identik dengan bentuk-bentuk perdagangan, perniagaan dan sebagainya.¹

Kondisi semacam itu menyadarkan kita bahwa etika, dan moral dalam suatu bisnis menjadi suatu keharusan. Dari sinilah, kemudian muncul paradigma baru dalam pemasaran, yang dilandasi oleh kebutuhan yang paling pokok, yang paling dasar, yaitu moral, dan etika dalam bisnis.

¹ Johan Arifin, *Fiqh Perlindungan Konsumen*, (Semarang : Rasail, 2007), hlm. 2

Etika adalah sebagai ajaran baik-buruk, benar-salah, atau ajaran tentang moral khususnya dalam perilaku dan tindakan-tindakan ekonomi, bersumber terutama dari ajaran agama.² Dengan itu, maka etika bisnis Islam menjunjung tinggi semangat paling percaya, kejujuran, dan keadilan, sedangkan antara pemilik perusahaan dan karyawan berkembang sangat kekeluargaan, dalam contohnya, beberapa kiat dan etika Rasulullah dalam membangun citra dagangnya adalah sebagai berikut: penampilan, pelayanan, persuasi, pemuasan.³ Etika bisnis memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Etika bisnis memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.⁴

Tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat. Kepuasan pelanggan

² Johan Arifin, *Fiqh Perlindungan Konsumen*, (Semarang : Rasail, 2007), hlm. 64

³ Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2002), hlm. 102.

⁴ Modernisasi fauzan ida nuryana

merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai penerapan etika bisnis yang berfokus pada tiga dimensi etika bisnis, yaitu: Kejujuran, Keadilan, dan Kebenaran. Konsumen dalam memilih suatu produk atau jasa tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan saja, tetapi juga bergantung pada nilai yang dirasakan oleh pelanggan, perusahaan harus menambahkan nilai yang dapat membuat pelanggan mendapatkan apa yang mereka bayar atau lebih dari yang mereka harapkan, sehingga pelanggan dapat bertahan.

BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang memiliki 2 (dua) fungsi utama :

- a. Baitut Tamwil (Bait = rumah, at-Tamwil = pengembangan harta) melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya
- b. Baitul Maal (Bait = rumah, maal = harta) menerima titipan dana zakat, infaq, shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

Tujuan utama BMT adalah meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Dari segi legalitas, koperasi syariah belum tercantum dalam UU No 25/1992 tentang Perkoperasian. Untuk sementara, keberadaan koperasi syariah saat ini didasarkan pada Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia No 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah KJKS). Kehadiran koperasi syariah ditengah-tengah koperasi konvensional menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat Islam yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan dan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba.⁵

KSPPS BMT An Najah adalah sebuah lembaga keuangan mikro syariah memandang penting kepuasan nasabahnya dalam mewujudkan visi misi sebagai koperasi yang memiliki standar pelayanan yang baik. KSPPS BMT An Najah didirikan pada agustus 1994 oleh anak-anak muda yang merasa peduli dengan usaha kecil, dengan komitmen itu kami setiap saat kami berusaha mengembangkan dan meningkatkan performa lembaga dengan produk-produk dan layanan yang akan mempermudah saudara kita di sektor mikro untuk bertransaksi dan mengembangkan diri. Kantor Pusat BMT An Najah bertempat

⁵Marwah Daud Ibrahim, *Pedoman Pendirian, Pembinaan Dan Pengawasan LKM BMT*, (Jakarta : Laznaz BMT, 2008) , hlm. 14

di Jl. S. Parman No.206 Wiradesa telp. (0285) 4416678. Berikut adalah jumlah nasabah dan asset BMT An Najah dari tahun 2014-2016.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah BMT An Najah Pekalongan

No.	Tahun	Jumlah Nasabah Simpanan	Jumlah Nasabah Pembiayaan
1.	2014	22.565	10.875
2.	2015	23.761	12.985
3.	2016	25.436	13.327

Sumber : Kabag SDI BMT An Najah

Berdasarkan tabel diatas bahwa jumlah nasabah simpanan dan jumlah nasabah pembiayaan di KSPPS BMT An Najah Pekalongan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2
Asset BMT An Najah Pekalongan

No.	Tahun	Asset
1.	2014	17.217.511.692,37
2.	2015	17.621.300.841,86
3.	2016	19.092.296.926,65

Sumber : Kabag SDI BMT An Najah

Berdasarkan tabel diatas bahwa asset di KSPPS BMT An Najah Pekalongan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Pemerintah melalui Kementerian Koperasi dan UKM mengatakan bahwa BMT adalah sebagai salah satu bentuk Lembaga Keuangan Mikro Syariah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Berkembangnya BMT di

Indonesia tidak terlepas dari kinerja BMT secara nasional pada tahun 2015 yang memiliki asset mencapai 4,7 triliun dan jumlah pembiayaan 3,6 triliun. Keberadaan BMT saat ini menjadi alternative ketika masyarakat tidak mampu mengakses keuangan karena keterbatasan dan beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam sistem perbankan. Dapat dilihat bahwa keberadaan BMT saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan keuangannya. Hal ini mendorong BMT untuk berlomba-lomba memenangkan persaingan.

Dengan semakin ketatnya persaingan usaha dalam pemenuhan kebutuhan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataannya. Dewasa ini semakin diyakini bahwa memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan.⁶ BMT harus selalu menyiapkan diri menghadapi ketatnya persaingan. Persaingan bukan hanya sesama BMT tetapi juga dengan Lembaga Keuangan Mikro Syariah lainnya seperti BPRS dan Bank Umum Syariah.

⁶Fandy Tijptono, *Strategi Pemasaran* Edisi 3, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008), hlm.24

Suatu bisnis tidak mungkin berjalan apabila tidak ada konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh bisnis. Pelanggan menduduki posisi kunci untuk menjamin suksesnya suatu bisnis baik bisnis berskala besar maupun berskala kecil. *The customer is king* merupakan ungkapan yang menunjukkan bahwa penyedia jasa memiliki tugas pokok untuk mengupayakan kepuasan konsumen. Peter drucker menggaris bawahi peranan sentral konsumen dengan menegaskan bahwa maksud dari bisnis didefinisikan secara tepat sebagai *to creat at customer* yang berarti bahwa konsumen harus dipelakukan dengan baik secara moral. Hal tersebut tidak hanya merupakan tuntutan etis tetapi juga sebagai syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan dalam bisnis. Dengan bersikap baik kepada anggota, maka BMT akan mencapai keberhasilan dalam usahanya.

Schanars menjelaskan bahwa pada dasarnya suatu tujuan bisnis adalah untukmenciptakan kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa manfaat yang bisa diambil dari terciptanya kepuasan pelanggan, diantaranya membentuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan serta membentuk satu rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.⁷ BMT harus mengutamakan kepuasan anggotanya demi kelangsungan usaha BMT itu sendiri. Apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bmt maka akan tercipta hubungan

⁷Fandy Tijptono, *Strategi Pemasaran* Edisi 3, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008), Hlm.24

harmonis antara pihak bmt dan anggota sehingga anggota akan terus menggunakan jasa BMT. Dengan demikian tujuan BMT dalam menjalankan fungsi bisnis yaitu memperoleh laba dapat tercapai.

Dalam upaya mencapai tujuan utama bisnis yaitu memperoleh laba, terkadang perusahaan kurang memperhatikan kewajibannya secara moral. Pelaku usaha sering mengabaikan nilai-nilai etika.

Banyak pelaku bisnis yang apatis terhadap etika dan berbuat curang dalam menjalankan bisnisnya. Mereka menganggap semuanya bebas nilai asalkan bisa menguntungkan bagi bisnisnya. Pelanggaran moral dan praktik curang yang dilakukan oleh para pelaku bisnis tidak hanya merugikan perusahaan dan pelaku bisnis tetapi juga masyarakat.

Terdapat beberapa kasus pelanggaran etika yang terjadi pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT. Diantaranya kasus sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang terkemuka di kabupaten Semarang dilaporkan ke Mapolres Semarang oleh sejumlah nasabah yang merasa tertipu karena dalam beberapa bulan terakhir kesulitan menarik dana. Pihak BMT memberikan alasan bahwa BMT sedang mengalami kesulitan keuangan karena banyak kredit macet beberapa perwakilan nasabah berupaya mendatangi kantor pusat BMT Fajar Mulia namun ternyata kantor pusat dan beberapa kantor cabang sudah ditutup. Dapat dilihat bahwa pihak BMT Fajar Mulia tidak bertanggung jawab dalam mengelola dana nasabah.

Kasus lainnya juga terjadi di Wonogiri, penyalahgunaan dana BMT Bina Sejahtera Mandiri Wuryantoro yang berlokasi di Wonogiri. Dana nasabah sekitar 3 milyar ternyata digunakan untuk kepentingan pribadi oleh para pengurus. Laporan keuangan yang selama ini diberikan kepada nasabah adalah fiktif dan ditambah lagi dengan tidak adanya audit yang dilakukan oleh pihak ketiga. Saat nasabah menanyakan tentang laporan keuangan sering tidak disampaikan dengan transparan. Dapat dilihat bahwa pihak BMT Bina Sejahtera Mandiri melanggar prinsip tanggung jawab dan transparansi dalam laporan keuangan kepada nasabah. Melihat kasus-kasus BMT yang bermasalah yang terjadi diatas tidak hanya merugikan nasabah yang menjadi korban penipuan namun akan memunculkan persepsi negative masyarakat terhadap citra BMT pada umumnya.⁸

Menurut beekun etika bisnis memiliki beberapa prinsip dasar antara lain keadilan, kebebasan tanggung jawab, ihsan.⁹ Dan menurut Ika yunia salah satu prinsip kepercayaan dalam bisnis ini adalah menciptakan transparansi. Dengan kelima prinsip dasar tersebut etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian.¹⁰

⁸Zuni Iestari, skripsi , *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Kube Sejahtera Sleman)* 2015

⁹Sofyan Harahap, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta : Salemba Empat, 2011), hlm 78

¹⁰Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta : Kencana, 2013), hlm 181

Pada dekade terakhir, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpenuhinya kebutuhan konsumen, konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen loyal kepada konsumen lainnya.

Pengukuran kualitas layanan oleh Parasuraman et. al. dalam Senoaji pada riset eksplanatorinya, menjelaskan layanan dan faktor-faktor yang menentukannya. Dalam penelitian ini didefinisikan bahwa kualitas layanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif pelanggan pada jasa dan persepsi pelanggan pada kinerja layanan yang diterima. Bahwa tingkat performance produk/jasa dapat diukur atau dilihat pada tingkat kepentingannya berdasarkan atribut-atribut kunci yang sudah diidentifikasi konsumen. Keputusan mengenai atribut ini mempengaruhi reaksi konsumen terhadap suatu produk. Sehingga konsumen akan merasa puas jika atribut-

atribut kunci atau khusus suatu produk yang dinilai sesuai dengan keinginan dan harapan dari konsumen.

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi meliputi keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).¹¹ BMT adalah Lembaga Keuangan Mikro syariah dituntut untuk dapat menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam upaya tetap unggul untuk persaingan jangka panjang dengan menawarkan janji berupa jaminan kepastian dalam pelayanan bagi nasabahnya.

Meskipun produk yang ditawarkan oleh BMT sesuai dengan promosinya, akan tetapi di dalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan konsumen kurang terpuaskan. Akibatnya hilang kepercayaan konsumen terhadap produk, motivasi konsumen akan menurun, dan daerah pemasaran akan direbut oleh pesaing. Sebaliknya apabila strategi yang digunakan oleh perusahaan dalam pelayanan sudah tepat dan ditunjang dengan kualitas produk yang baik, maka dapat memberikan kepuasan pada konsumen.

Banyak penelitian mengenai kepuasan nasabah. Penelitian terdahulu yang dilakukan Anindhyta Budiarti, Jenis penelitian yang dilakukan adalah kombinasi kualitatif dan kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa

¹¹Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm.89-90

kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, penanganan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.¹²

Rachmat Hidayat, Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksplanatori. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Nilai bagi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, Nilai bagi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.¹³

Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa, Putu Gde Sukaatmadja, Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat kausal. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas

¹²Anindhya Budiarti, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyaitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*, *Jurnal Ekuitas*, No. 2, Vol.15, 2011

¹³Rachmat Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.11, No. 1, Maret 2009

pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah PT BPR Hoki memiliki hubungan yang positif dan signifikan.¹⁴

Rahmatika, menyimpulkan bahwa etika bisnis Islami dalam variabel kualitas teknik dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan etika bisnis Islami dalam variabel kualitas fungsional berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan etika bisnis Islami dalam kualitas teknik, kualitas fungsional dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.¹⁵

Rizqa Ramadhaning Tyas, menyimpulkan bahwa Keragaman produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa BMT Bina Usaha Karang Jati, Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa BMT Bina Usaha Karang Jati, Etika bisnis Islam memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa BMT Bina Usaha Karang Jati, Citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa BMT Bina Usaha Karang Jati, Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan

¹⁴Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa, Putu Gde Sukaatmadja, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan*, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5, 2014

¹⁵Rahmatika, Dyah Wikan. 2012. *Pengaruh Etika Bisnis Islami dalam Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Steak & Shake di Yogyakarta)*. Tesis pada Program S2 Fakultas Minat Ekonomi Islam Universitas Gadjah Mada.

dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa BMT Bina Usaha Karang Jati.¹⁶

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan"**.

¹⁶Rizqa Ramadhani Tyas, *Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Etika Bisnis Islam Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Keuangan Syariah Di Bmt Bina Usaha Karangjati*, Skripsi (Salatiga : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, 2015).

B. Rumusan Masalah

Untuk mempertegas kearah mana penelitian ini, maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh antara etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah secara parsial pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh antara etika bisnis Islam secara parsial terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT An Najah Pekalongan
- b. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT An Najah Pekalongan
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan dan masukan bagi penelitian-penelitian yang relevan di masa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kepustakaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

- a. Untuk memenuhi persyaratan kelulusan program studi S1 Ekonomi Syariah.
- b. Menjadi salah satu sumber informasi mengenai pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- c. Dapat memberikan saran dan rekomendasi kepada KSPPS BMT An Najah Pekalongan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan, peneliti membaginya menjadi lima pokok bahasan, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini berisi tentang Landasan Teori, Tinjauan Pustaka, Kerangka Berpikir dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, *Setting* Penelitian, Variabel Penelitian, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian serta Teknik Pengolahan dan Analisis Data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Deskripsi Data, Analisis Data dan Pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t variabel etika bisnis Islam (X1) diperoleh t_{hitung} (2,001) > t_{tabel} (1,98447) dengan tingkat signifikansi $0,048 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh t_{hitung} (4,230) > t_{tabel} (1,98447) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan.
3. Berdasarkan hasil uji f, diperoleh f_{hitung} (25,497) > f_{tabel} (3,09) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. KSPPS BMT An Najah tetap menerapkan etika bisnis Islam dalam operasionalnya agar nasabah merasa yakin halal untuk menggunakan jasa BMT An Najah Pekalongan.
2. KSPPS BMT An Najah dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar dapat memuaskan dan memenuhi harapan nasabah melalui penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih baik.
3. Bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti dengan topik sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain karena masih banyak yang memungkinkan variabel-variabel lain tersebut memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan nasabah. Misalnya seperti kualitas produk, promosi, *place* dan lain sebagainya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar memuaskan pelanggan)*, Cet ke-1. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arifin, Johan. 2007. *Fiqh Perlindungan Konsumen*. Semarang: Rasail.
- Azwar, Saifudin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Badroen, Faisal dkk. 2006. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fauzia, Ika Yunia. 2013. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Cet. IV. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Sofyan. 2011. *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ibrahim, Marwah Daud. 2008. *Pedoman Pendirian, Pembinaan Dan Pengawasan LKM BMT*. Jakarta: Laznaz BMT.
- Irkhami, Nafis. 2014. *Islamic Works Ethics Membangun Etos Kerja Islam*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latan, Hengky dan Selva Termalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Muhammad. 2002. *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nalim, Yusuf, Salafudin & Abu Fahmi. 2012. *Statistika Deskriptif*. Pekalongan: STAIN Pekalongan Press.

- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurbuka, Cholid, dan Abu Ahmadi. 2003. *Metode penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rianto, M. Nur. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Melia Nur Indah. 2010. *Statistik Deskriptif dan Induktif*, Ed.I, Cet. I. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, Sofyan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Sofyan. 2014. *Statistic Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cet. Ke-4*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian, cet. Ke-3*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press.
- Umar, Husein. 2002. *Research Methods in Finance and Banking*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahjono, Sentot Imam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank, Cet Ke-2*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*, Cetakan ke-1. Yogyakarta: Gramedia.

Zulkarnain. 2012. *Ilmu menjual pendekatan teoritis dan kecakapann menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

Budiarti, Anindhyta. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya". Surabaya: Jurnal: Ekuitas No. 2, Vol. 15.

Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan LOyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan". Tabanan: E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5.

Hidayat, Rachamat. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". Jurnal: Manajemen dan Kewirausahaan No. 1, Vol. 11.

Skripsi

Agustina, Dwi Endah. Skripsi. "*Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta*". Salatiga : STAIN Salatiga, 2016.

Lestari, Zuni. Skripsi: "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Kube Sejahtera Sleman)". Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2015.

Rahmatika, Dyah Wikan. Tesis. "*Pengaruh Etika Bisnis Islami dalam Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Steak & Shake di Yogyakarta)*". Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2012.

Tyas, Rizqa Ramadhaning. Skripsi. "Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Etika Bisnis Islam Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Keuangan Syariah Di BMT Bina Usaha Karang Jati". Salatiga: STAIN Salatiga, 2015.

Internet

Sahid Raharjo, “Uji Linieritas dengan Program SPSS”,
<http://www.konsistensi.com/2013/04/uji-linearitas-data-dengan-program-spss.html?m=1> (Diakses tanggal 29 september 2017).



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Identitas Responden

Lampiran 3 Tanggapan Responden

Lampiran 4 *Output* SPSS

Lampiran 5 Tabel r Product Moment dengan Signifikansi 5%

Lampiran 6 Tabel t

Lampiran 7 Tabel F

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Surat Pernyataan Penelitian

Lampiran 10 Surat Izin Penelitian

Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Nasabah/Anggota KSPPS BMT
An Najah
Di Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : SUSI RAHMAWATI
Pekerjaan : Mahasiswi Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
NIM : 2013112135

Sedang mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSPPS BMT An Najah Pekalongan”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/ Ibu/ Sdr/ I lakukan berkaitan dengan apa yang Bapak/ Ibu/ Sdr /I rasakan terhadap kepuasan kerja.

Semoga partisipasi yang Bpk/ Ibu/ Sdr/ i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan kerja. Atas kerja sama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Susi Rahmawati

NIM. 2013112135

KUESIONER
PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA KSPPS BMT AN NAJAH PEKALONGAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian : Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/ kondisi yang sebenarnya.

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Usia : <20 th 20-30 th 31-40 th >40 th
5. Pekerjaan : Pelajar/mahasiswa
 Pegawai Swasta PNS
 Wiraswasta Lainnya _____
6. Lama menjadi nasabah :

B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian

1. Mengingat pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner ini sebagai bahan untuk memperoleh data penelitian, maka diminta bantuan dari kesediaan responden untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya.
2. Beri tanda (√) atau (×) pada jawaban yang anda anggap paling tepat.

Keterangan:

- a. SS = Sangat Setuju
- b. S = Setuju
- c. KS = Kurang Setuju
- d. TS = Tidak Setuju
- e. STS = Sangat Tidak Setuju

Etika Bisnis Islam						
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	KSPPS BMT An Najah mengedepankan etika dan ajaran Islam dengan baik sehingga terhindar dari praktek-praktek bisnis yang kotor/haram (transparansi terhadap transaksi)					
2.	Karyawan KSPPS BMT An Najah memberikan pelayanan kepada nasabah dengan adil, tidak membeda-bedakan nasabah					
3.	KSPPS BMT An Najah melakukan kegiatan-kegiatan sosial misalnya, dengan pembagian dana/ zakat tersendiri untuk masyarakat yang membutuhkan.					
4.	Karyawan KSPPS BMT An Najah melakukan tugasnya masing-masing dengan penuh tanggung jawab.					
5.	Karyawan KSPPS BMT An Najah melayani nasabah dengan jujur dan dapat dipercaya					
6.	Karyawan KSPPS BMT An Najah selalu bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah.					

Kualitas Pelayanan						
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Gedung yang dimiliki KSPPS BMT An Najah Pekalongan cukup bagus					
2.	Kegiatan operasional karyawan KSPPS BMT An Najah didukung oleh peralatan yang memadai					
3.	Karyawan KSPPS BMT An Najah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.					
4.	Karyawan KSPPS BMT An Najah memberikan sikap					

	yang baik saat pelayanan jasa berlangsung					
5.	Karyawan KSPPS BMT An Najah membantu memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan nasabah					
6.	Karyawan KSPPS BMT An Najah memberikan jaminan perlindungan hukum.					
7.	Karyawan KSPPS BMT An Najah memberi janji waktu penyelesaian masalah dan menepatinya					
8.	Karyawan KSPPS BMT An Najah mengucapkan terima kasih dan salam di akhir pelayanan					
9.	Proses pelayanan karyawan KSPPS BMT An Najah sesuai dengan prosedur					
10.	Formulir dan slip yang dibutuhkan nasabah untuk melakukan transaksi selalu tersedia dan mudah diperoleh di KSPPS BMT An Najah					

KEPUASAN NASABAH						
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Nasabah merasa puas atas seluruh pelayanan yang diberikan KSPPS BMT An Najah Pekalongan					
2.	Nasabah merasa ada kesesuaian pelayanan dengan harapan nasabah.					
3.	Nasabah merasa puas selama menjalin hubungan dengan KSPPS BMT An Najah Pekalongan					
4.	Nasabah merasa puas dengan prosedur yang diberikan KSPPS BMT An Najah Pekalongan					

Terimakasih atas kerjasama dan ketersediaan responden dalam memberikan jawaban.

Lampiran 2

IDENTITAS RESPONDEN

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	lama menjadi nasabah
1	Munasifah	2	2	4	1
2	Imaroh	2	3	4	1
3	nova junita sari	2	3	4	1
4	nur khasanah	2	3	4	1
5	wastiah	2	4	4	1
6	yanni danang S	1	2	4	1
7	kusyanto	1	2	4	1
8	melana sari	2	2	4	1
9	barokah	2	2	4	1
10	ana apriani	2	2	4	1
11	eni	2	2	4	1
12	vina vandini	2	2	4	1
13	nur faizah	2	2	5	1
14	abdul kholik	1	3	4	1
15	reniyati	2	4	4	1
16	nur kholik	1	3	4	1
17	andre dani saputra	1	3	4	1
18	hendro	1	3	4	1
19	saihus	1	3	4	1
20	dati	2	4	4	1
21	nur hasanah	2	4	4	1
22	nia	2	1	5	1
23	umi	2	3	4	3
24	hernaning	2	4	4	3
25	miftahudin	1	4	4	3
26	wartiningsih	2	4	4	3
27	riyatun	2	4	4	3
28	Tasmu	2	4	4	3
29	aripah	2	4	4	3
30	waroyah	2	4	4	3
31	riyama	2	4	4	3
32	kustiyah	2	4	4	3
33	sophani	2	4	4	3
34	maesaroh	2	4	4	3

35	rustini	2	4	4	3
36	zulaicha	2	4	4	3
37	danaroh	2	3	4	4
38	umi	2	3	4	4
39	nadhiroh	2	3	4	4
40	dhuhri	1	4	4	4
41	turmi	2	4	4	4
42	caswiah	2	3	4	4
43	bu rodiah	2	4	4	4
44	bu wahyuni	2	3	4	2
45	saikhu	2	3	4	2
46	sri janah	2	3	4	2
47	furqonah	2	3	4	2
48	syarifah	2	3	4	2
49	H. maflah	2	3	4	2
50	iswati	2	3	4	2
51	yumaroh	2	3	4	2
52	siti khaeron	2	3	4	2
53	sri asih	2	3	4	2
54	maesaroh	2	3	4	2
55	bu wati	2	3	4	2
56	karniti	2	3	4	2
57	ade tantyo	1	2	4	2
58	sudiarto	1	2	4	2
59	pak sugeng	1	4	4	2
60	M. shohih	1	4	4	2
61	daroji	1	4	4	2
62	isnawati	2	4	4	2
63	hindun	2	4	4	2
64	nur fadil	2	3	4	2
65	sri murwati	2	4	4	2
66	kholifah	2	3	4	2
67	fitriyanti	2	3	4	2
68	mulyati	2	3	4	2
69	marekha	2	3	4	2
70	ning	2	3	4	2
71	majid	2	3	4	2
72	pak basri	1	3	4	2
73	M. khafidz	1	3	4	2

74	Bariroh	2	3	4	2
75	muninggar	2	4	4	2
76	nok barokah	2	4	4	2
77	rukayah	2	4	4	2
78	daroji	1	4	4	2
79	siti khotijah	2	4	4	2
80	H. apсах	2	4	4	2
81	o'om	2	4	4	2
82	khotijah	2	4	4	2
83	duriah	2	4	4	2
84	sani	1	4	4	2
85	markunah	2	4	4	4
86	tisnawati	2	4	4	4
87	tasumi	2	4	4	4
88	uswatun	2	4	4	4
89	no name	1	2	4	1
90	no name	1	4	4	4
91	no name	1	4	4	4
92	no name	1	4	4	4
93	no name	1	3	4	1
94	no name	1	3	4	4
95	no name	2	3	4	3
96	no name	2	3	4	3
97	no name	2	3	4	3
98	no name	2	2	4	3
99	no name	2	2	4	2
100	no name	2	2	4	2

Lampiran 3

Tanggapan Responden

No	Etika Bisnis Islam						Jml	Kualitas Pelayanan										Jml	Kepuasan Nasabah				Jml	Total
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4		
1	5	5	5	4	4	5	28	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	45	4	4	4	5	17	90
2	4	5	4	4	4	4	25	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	43	5	4	4	4	17	85
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	5	4	4	4	17	82
4	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43	4	4	5	4	17	87
5	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45	5	5	4	5	19	90
6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	80
7	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	44	5	5	5	4	19	90
8	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	43	5	5	5	4	19	89
9	4	4	4	5	4	5	26	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	43	5	4	4	5	18	87
10	5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4	4	5	5	18	89
11	4	5	5	4	5	4	27	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44	4	4	5	5	18	89
12	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45	5	5	4	5	19	93
13	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43	5	4	5	5	19	92
14	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43	5	5	5	5	20	90
15	5	5	4	4	4	4	26	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	46	5	4	4	5	18	90
16	4	5	4	4	4	5	26	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45	5	5	5	5	20	91
17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40	5	4	4	4	17	81
18	4	5	5	5	4	4	27	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45	4	5	5	4	18	90

Lampiran 4

Output SPSS

1. Validitas Instrumen

a. Validitas Etika Bisnis Islam (X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	JUMLAH
X1.1	Pearson Correlation	1	.420**	.449**	.229*	.155	.158	.605**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.022	.123	.116	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.420**	1	.262**	.297**	.296**	.311**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.003	.003	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.449**	.262**	1	.220*	.192	.144	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.028	.056	.153	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.229*	.297**	.220*	1	.528**	.283**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.022	.003	.028		.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.155	.296**	.192	.528**	1	.556**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.123	.003	.056	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.158	.311**	.144	.283**	.556**	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.116	.002	.153	.004	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	.605**	.671**	.618**	.640**	.697**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X2.8	Pearson Correlation	.225*	.176	.420**	.504**	.270**	.195	.357**	1	.026	.587**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.024	.080	.000	.000	.007	.051	.000		.795	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.103	.302**	.139	.121	.193	.077	.230*	.026	1	.172	.396**
	Sig. (2-tailed)	.310	.002	.168	.232	.055	.445	.021	.795		.086	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	.146	.163	.449**	.432**	.217*	.263**	.332**	.587**	.172	1	.692**
	Sig. (2-tailed)	.147	.105	.000	.000	.030	.008	.001	.000	.086		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	.311**	.520**	.748**	.679**	.467**	.443**	.621**	.687**	.396**	.692**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		y.1	y.2	y.3	y.4	JUMLAH
y.1	Pearson Correlation	1	.693**	.459**	.606**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y.2	Pearson Correlation	.693**	1	.534**	.599**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y.3	Pearson Correlation	.459**	.534**	1	.551**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y.4	Pearson Correlation	.606**	.599**	.551**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	.843**	.847**	.762**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Reliabilitas Instrumen

a. Reliabilitas Etika Bisnis Islam (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	6

b. Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	10

c. Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

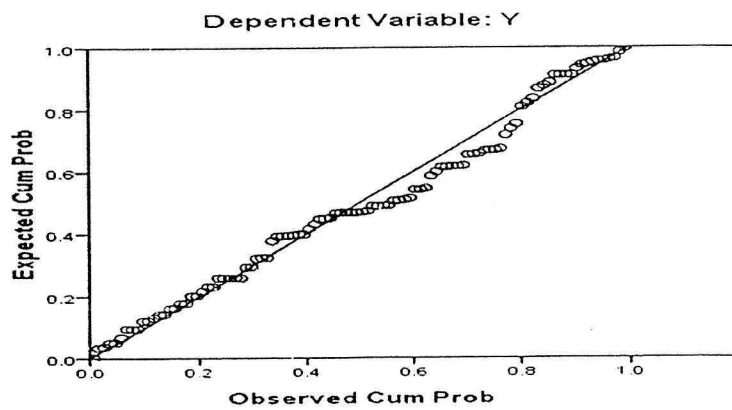
Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

1) Uji Normal *Probability Plots*

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2) Uji *One Kolmogrov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

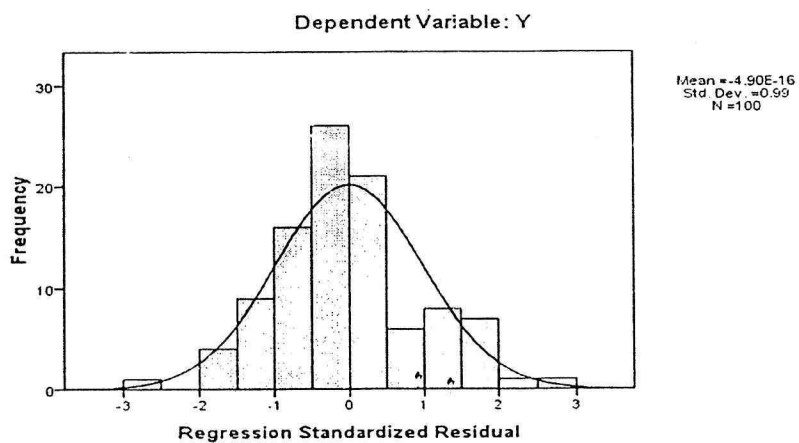
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39077494
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.929
Asymp. Sig. (2-tailed)		.354

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3) Grafik histogram

Histogram



b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

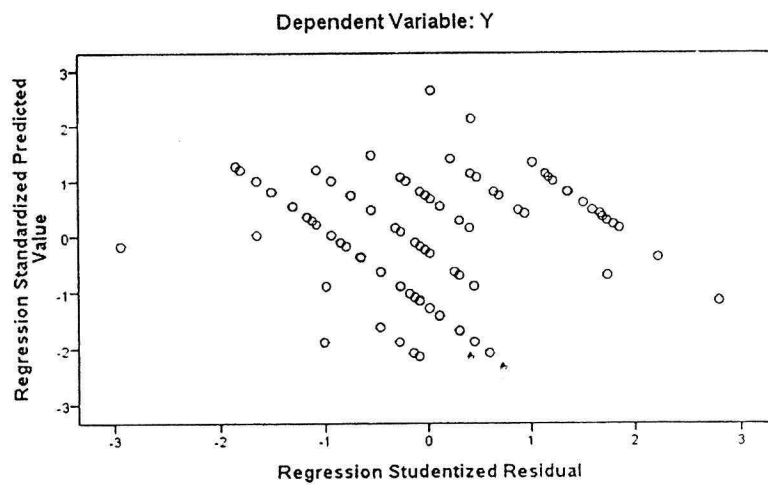
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		I	(Constant)	1.027				
	Etika Bisnis Islam	.198	.099	.207	2.001	.048	.631	1.585
	Kualitas Pelayanan	.265	.063	.438	4.230	.000	.631	1.585

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

c. Uji Heteroskedastisitas

1). Grafik *Scatterplots*

Scatterplot



d. Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_nasabah * Between	(Combined)	109.031	13	8.387	3.939	.000
kualitas_pelayanan	Groups					
	Linearity	92.761	1	92.761	43.562	.000
	Deviation from Linearity	16.270	12	1.356	.637	.805
	Within Groups	183.129	86	2.129		
	Total	292.160	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_nasabah * Between	(Combined)	78.690	8	9.836	4.193	.000
etika_bisnis_islam	Groups					
	Linearity	65.351	1	65.351	27.858	.000
	Deviation from Linearity	13.339	7	1.906	.812	.579
	Within Groups	213.470	91	2.346		
	Total	292.160	99			

e. Uji Analisis Regresi Berganda dan Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.027	2.298		.447	.656
	X1	.198	.099	.207	2.001	.048
	X2	.265	.063	.438	4.230	.000

a. Dependent Variable: Y

f. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	100.669	2	50.334	25.497	.000 ^a
	Residual	191.491	97	1.974		
	Total	292.160	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

g. Uji Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 ^a	.345	.331	1.405

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 5

Tabel r Product Moment dengan Signifiansi 5%

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132

Lampiran 6

T table

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392	
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262	
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135	
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011	
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890	
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772	
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657	
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544	
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434	
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327	
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222	
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119	
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019	
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921	
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825	
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731	
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639	
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549	
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460	
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374	
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289	
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206	
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125	
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045	
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967	
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890	
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815	
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741	
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669	
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598	
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528	
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460	
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392	
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326	
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262	
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198	
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135	
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074	
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013	
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954	

Lampiran 7

F tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74

Lampiran 8

Dokumentasi pada KABAG SDI KSPPS BMT AnNajahPekalongan





KOPERASI SIMPAN PINJAM & PEMBIAYAAN SYARIAH

BMT AN-NAJAH

BH: 518/12310.b/BH/PAD/IV/2007

Jl. S.Parman No.206/7 Wiradesa Phone:0285-4417055

email: kjksbmtannajah@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 013/SKM/KSPPS/BMT/ANNAJAH/XII/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan KSPPS BMT AN Najah, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Susi Rahmawati
Jurusan : Ekonomi Syariah
NIM : 2013112135
Nama Institusi : IAIN Pekalongan

Kami ijin dan telah melaksanakan Penelitian tentang “Pengaruh Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada KSPPS BMT An Najah Wiradesa, Kabupaten Pekalongan” yang dilaksanakan bulan Nopember 2017

Demikian surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 22 Desember 2017.

KSPPS BMT An Najah

Kabul Ahir 1439

Ir. Ahmad Musa Saadati, MM.

General Manager





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575 – Faks. (0285) 423418,

Nomor : 425/In.30/M.6/PP.00.9/09/2017
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

25 September 2017

Kepada Yth,
Pimpinan BMT An-Najah Pekalongan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Susi Rahmawati

NIM : 2013112135

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: **"Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT An- Najah Pekalongan"**.

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Ah. Dekan
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

[Signature]
Aeus Akhrina, M.S.I.

NIP. 197701232003121001

Lampiran 11

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Susi Rahmawati
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 15 April 1994
Alamat : JL. Otto Iskandardinata Soko Rt 03 Rw 02 No.13a
Kec. Pekalongan Selatan.
Riwayat Pendidikan :
TK Aisyiyah Pekajangan Lulus tahun 1999
MI Soko Pekalongan Lulus tahun 2005
MTs Wahid Hasyim Batang Lulus tahun 2008
SMK Veteran Pekalongan Lulus tahun 2011
IAIN Pekalongan Jurusan Syariah Program Studi S.1 Ekonomi Syariah angkatan 2012.

B. DATA ORANG TUA

1. Ayah kandung

Nama Lengkap : Faizin
Pekerjaan : Buruh
Agama : Islam
Alamat : JL. Otto Iskandardinata Soko Rt 03 Rw 02 No.13a
Kec. Pekalongan Selatan.

Ibu Kandung

Nama Lengkap : Dewi Zainati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Agama : Islam
Alamat : JL. Otto Iskandardinata Soko Rt 03 Rw 02 No.13a
Kec. Pekalongan Selatan.

Demikian daftar riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 22 Desember 2017

Yang Membuat



Susi Rahmawati
NIM. 2013112135

