

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA**

**(Studi Kasus pada KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC
Astanajapura)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

DESI RATNASARI

NIM : 1608203151

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H / 2023 M

ABSTRAK

Desi Ratnasari, NIM: 1608203151, “PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus pada KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura)”

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan lembaga keuangan syariah non-bank yang melakukan kegiatan operasional dalam skala mikro dan bertujuan menghimpun dan menyalurkan dana kepada anggotanya. Untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan dengan anggotanya, etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan dapat menjadi alternatif yang perlu ditempuh oleh KSPPS, sehingga dalam prosesnya KSPPS dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh anggota dan dapat membantunya menciptakan kepuasan. Selain itu dalam praktik KSPPS, etika bisnis Islam merupakan persyaratan mutlak yang dilaksanakan sehingga dapat sesuai dengan tuntunan syariat agama Islam dan tentunya menjadi identitas pembeda antara KSPPS dan lembaga keuangan non-syariah

Penelitian ini ditunjukan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan sumber data berasal dari kuesioner. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 67 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis persamaan regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistic 26.

Hasil dari penelitian ini bahwa etika bisnis islam secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura dengan nilai signifikansi 0,000. Begitu juga dengan variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura dengan nilai signifikansi 0,001. Secara simultan etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan anggota KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura dengan kontribusi sebesar 87,6% sedangkan 12,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, KSPPS

ABSTRACT

Desi Ratnasari, NIM: 1608203151, "THE INFLUENCE OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS AND SERVICE QUALITY ON MEMBER SATISFACTION (Case Study at KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura)".

The Sharia Financing Savings and Loans Cooperative (KSPPS) is a non-bank Islamic financial institution that carries out operational activities on a micro scale and aims to collect and distribute funds to its members. To establish sustainable relationships with its members, Islamic business ethics and service quality can be an alternative that needs to be taken by KSPPS, so that in the process KSPPS can find out what members need and can help create satisfaction. In addition, in the practice of KSPPS, Islamic business ethics is an absolute requirement that is implemented so that it can comply with the guidance of Islamic religious law and of course becomes a differentiating identity between KSPPS and non-sharia financial institutions.

This research is intended to analyze whether there is influence of Islamic business ethics and service quality on the satisfaction of KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura members. This type of research is descriptive using a quantitative approach. The type of data used is primary data with data sources derived from questionnaires. The number of samples in this study were 67 respondents. The data analysis technique used in this study is using multiple linear regression equation analysis with the help of the IBM SPSS Statistics 26 application.

The results of this study show that Islamic business ethics partially has a significant influence on the satisfaction of KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura members with a significance value of 0,000. Likewise, the service quality variable partially has a significant influence on the satisfaction of KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura members with a significance value of 0,001. Simultaneously Islamic business ethics and service quality together influence the satisfaction of KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura members with a contribution of 87,6% while 12,4% is influenced by other variables.

Keywords: *Islamic Business Ethics, Service Quality, Member Satisfaction, KSPPS*

المخلص

دسي رتنسري ، نيم: ١٦٠٨٢٠٣١٥١ ، "تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية وجودة الخدمة على رضا الأعضاء (دراسة حالة في كسبس نص أمة سجهترة كق أستنجبرة)".

تعاونية التمويل والقروض المتوافقة مع الشريعة الإسلامية (كسبس) هي مؤسسة مالية إسلامية غير مصرفية تقوم بأنشطة تشغيلية على نطاق صغير وتهدف إلى جمع الأموال وتوزيعها على أعضائها. لتأسيس علاقات مستدامة مع أعضائها ، يمكن أن تكون أخلاقيات العمل الإسلامي وجودة الخدمة بدلاً يجب أن تتبناه كسبس ، بحيث يمكن لـ كسبس في هذه العملية معرفة ما يحتاجه الأعضاء ويمكن أن تساعد في خلق الرضا. بالإضافة إلى ذلك ، في ممارسة كسبس ، تعتبر أخلاقيات العمل الإسلامية مطلبًا مطلقًا يتم تنفيذه بحيث يمكن أن تمثل لتوجيهات الشريعة الإسلامية وبالطبع تصبح هوية مميزة بين كسبس والمؤسسات المالية غير الشرعية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل ما إذا كان هناك تأثير لأخلاقيات العمل الإسلامي وجودة الخدمة على إرضاء أعضاء كسبس نص أمة سجهترة كق أستنجبرة. هذا النوع من البحث وصفي باستخدام نهج كمي. نوع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية مع مصادر البيانات المستمدة من الاستبيانات. بلغ عدد العينات في هذه الدراسة ٦٧ مستجيبًا. تستخدم تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة تحليل معادلات الانحدار الخطي المتعددة بمساعدة تطبيق إيبم سبس سنتستكس ٢٦.

تظهر نتائج هذه الدراسة أن أخلاقيات العمل الإسلامي لها تأثير كبير على رضا أعضاء كسبس نص أمة سجهترة كق أستنجبرة بقيمة معنوية قدرها ٠,٠٠٠. وبالمثل ، فإن متغير جودة الخدمة له تأثير كبير على رضا أعضاء كسبس نص أمة سجهترة كق أستنجبرة بقيمة معنوية تبلغ ٠,٠٠١. تؤثر أخلاقيات العمل الإسلامية وجودة الخدمة معًا في نفس الوقت على رضا أعضاء كسبس نص أمة سجهترة كق أستنجبرة بمساهمة قدرها ١٢,٤٪ بينما تتأثر ٨٧,٦٪ بمتغيرات أخرى.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل الإسلامية ، جودة الخدمة ، رضا الأعضاء ، كسبس

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus pada KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura)**

Disusun Oleh:


Desi Ratnasari
NIM. 1608203151

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 19730526 200501 1 004


Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy
NIP. 19860223 201710 3 201

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NOTA DINAS

Kepada
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Desi Ratnasari, NIM 1608203151, Judul skripsi "PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus pada KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura)" kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Cirebon, 28 Februari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 19730526 200501 1 004


Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy
NIP. 19860223 201710 3 201

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA(Studi Kasus pada KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura)", oleh Desi Ratnasari, NIM 1608203151, telah diajukan dalam sidang Munaqasah Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada 06 Maret 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasah

<p>Ketua Sidang</p>  <p><u>Eef Saefulloh, M.Ag</u> NIP. 19710801 200003 1 003</p>	<p>Sekretaris Sidang</p>  <p><u>Nur Eka Setiowati S.Pd., M.Si</u> NIP. 19810308 200604 2 001</p>
<p>Penguji I</p>  <p><u>Eef Saefulloh, M.Ag</u> NIP. 19710801 200003 1 003</p>	<p>Penguji II</p>  <p><u>Abdul Fatahdi, S.HI, SH., M.Hum</u> NIP. 19790114 201411 1 001</p>

**IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Desi Ratnasari

NIM : 1608203151

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 15 Desember 1998

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus pada KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura)**” ini beserta isinya adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 28 Februari 2023

Saya yang menyatakan,



Desi Ratnasari
NIM. 1608203151

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon, pada tanggal 15 Desember 1998. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Desi Ratnasari. Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara oleh pasangan Ibu Fathimah (Almh) dan Bapak Darpi Subono.

Penulis pertama kali masuk pada pendidikan formal di TK Nurul Huda dan tamat pada tahun 2004. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 1 Pengarengan dan lulus pada tahun 2010. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di MTs Mundu Pesisir dan tamat pada tahun 2013. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Lemahabang dan tamat pada tahun 2016. Pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswi di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Strata Satu (S1).

Sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Dengan semangat dan motivasi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini, penulis mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul *“Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota (Studi kasus pada KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT., taburan cinta dan kasih sayang-
Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta
memperkenalkanku dengan cinta juga kesabaran. Atas karunia serta kemudahan
yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam
selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang kukasihi dan kusayangi

Ibu dan Bapak Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga
kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Almh. Fathimah) dan Bapak (Darpi
Subono) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta
kasih yang tiada terhingga dan tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan
selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan.

Sedih sekali rasanya mencantumkan nama Ibu dengan gelar Almarhumah, ingin
sekali rasanya memberi karya ini langsung ke tangan Ibu, semoga amal ibadahnya
diterima Allah SWT. dan diberikan ketenangan di alam sana, aamiin. Semoga ini
menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia karena kusadar,
selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan Bapak yang selalu membuatku
termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu
menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, terima kasih
ku ucapkan.

Kakak Tersayang

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk (Mas
Bakhrudin dan Mbak Yuliana Dewi. Masku yang selalu bertanya kapan diwisuda,
besok aku diwisuda. Mbaku yang selalu bertanya skripsi udah sampai dibab
berapa setiap kali telepon, ini sudah ku selesaikan...Terima kasih telah
memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
Semoga doa dan semua hal yang terbaik yang engkau berikan menjadikan ku
orang yang baik pula.. Terima kasih...

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag selaku Pembimbing I, Ibu Ila Navilah, S.Sos.,
M.E.Sy selaku Pembimbing II, dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag selaku ketua
jurusan Perbankan Syariah, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya,
yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan
mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran juga ilmu yang
sangat bermanfaat agar saya dapat lebih baik dalam penulisan skripsi ini.

Sahabat dan Teman-Teman

Sahabatku, Denisa Herlina yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta menemaniku saat pengerjaan skripsi ini sampai mengantarku untuk bimbingan, untuk waktumu yang terbuang, terimakasih banyak ya, De. Sahabatku Reza Rizki Febriani, yang sering sekali mensupport dengan kalimat “Ayo De selesein, ga wisuda ga nikah”, terima kasih banyak atas segala pengingat yang kalian beri, terimakasih sudah mau direpotkan ya guys...

Teman-temanku khususnya Perbankan Syariah D angkatan 2016 yang selalu mendukung dan mengajarku untuk selalu berfikir dan menjadi orang yang lebih baik lagi. Tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini. Terimakasih untuk kenangan manis yang telah terukir selama ini.

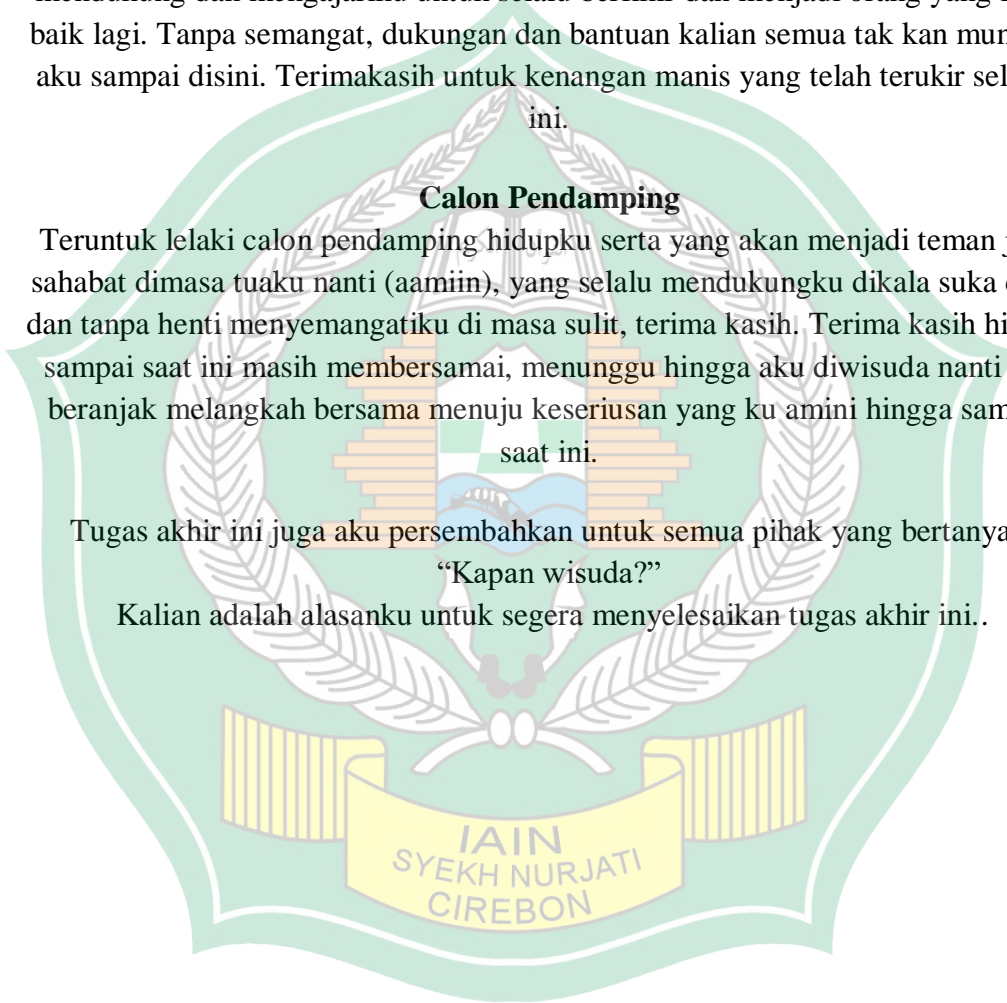
Calon Pendamping

Teruntuk lelaki calon pendamping hidupku serta yang akan menjadi teman juga sahabat dimasa tuaku nanti (aamiin), yang selalu mendukungku dikala suka duka dan tanpa henti menyemangatiku di masa sulit, terima kasih. Terima kasih hingga sampai saat ini masih kebersamai, menunggu hingga aku diwisuda nanti dan beranjak melangkah bersama menuju keseriusan yang ku amini hingga sampai saat ini.

Tugas akhir ini juga aku persembahkan untuk semua pihak yang bertanya :

“Kapan wisuda?”

Kalian adalah alasanku untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini..



MOTTO

Tidak apa-apa menjadi orang yang tidak berharap kepada siapapun,
cukup satu yang menjadi tempat untuk bergantung.

(Penulis)

“Allah tempat meminta segala sesuatu”

(Q. S Al-Ikhlâs: 2)

“Susah, tapi Bismillah”

(Fiersa Besari)



KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَإِلَيْهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ
أَمَّا بَعْدُ

Segala puja dan puji bagi Allah Subhanahu Wataala, Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA(Studi Kasus pada KSPPS Nusa Ummat Sejahtera KC Astanajapura)”** dengan baik. Shalawat serta salam selalu terhanturkan untukmu Baginda Agung Ya Rasulullah, karena beliau kami dapat mengetahui mana yang benar dan mana yang salah.

Suatu kebanggaan yang tak terkira bagi diri saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Saya sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, izinkan saya untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu dan Bapak yang telah memperjuangkan dan mempertaruhkan segalanya untuk kehidupan anaknya termasuk dalam menyelesaikan studi ini. Kepada segenap keluarga dan kerabat terima kasih atas segala dukungan baik yang materil maupun moril, yang mungkin tidak akan terbalaskan. Walaupun penulis menyadari sepenuhnya bahwa gelar kesarjanaan yang penulis capai tidak akan mampu membalas budi baik mereka. Namun penulis tetap berharap semoga sedikit rahmat ini menjadi pelita bagi keluarga, saudara, masyarakat dan agama.
2. Bapak Prof. Dr. H. Aan Djaelani, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.

5. Ibu Nur Eka Setiowati S.Pd., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah.
6. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan Ibu Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy, selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan serta pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen Perbankan Syariah atas ilmu yang diberikan selama ini, semoga ilmu yang telah di dapatkan penulis dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.
8. Teman-teman mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Islam jurusan perbankan syariah, khususnya keluarga besar perbankan syariah D angkatan 2016 IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
9. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin, Jazakumullahu khairul jaza, Wassalamu'alaikum.wr.wb

Cirebon, 28 Februari 2023

Penyusun,

Desi Ratnasari,
NIM 1608203151

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Balakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB I IKAJIAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Anggota	9
2. Etika Bisnis Islam	15
3. Kualitas Pelayanan	26
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berfikir	36
D. Hipotesis Penelitian	39
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Tempat dan Waktu Penelitian	40
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
C. Sumber Data	41
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian	42
F. Identifikasi Variabel Penelitian	43
G. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	44
H. Instrumen Penelitian	47

I. Uji Instrumen Penelitian.....	48
J. Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Kondisi Objektif Tempat Penelitian.....	54
1. Sejarah Singkat dan Perkembangan KSPPS Nusa Ummat Sejahtera.....	54
2. Visi dan Misi KSPPS Nusa Ummat Sejahtera	58
B. Gambaran Umum Responden	58
1. Distribusi menurut Jenis Kelamin	59
2. Distribusi menurut Usia	59
3. Distribusi menurut Pendidikan.....	59
4. Distribusi menurut Pekerjaan	60
5. Distribusi menurut Penghasilan.....	60
C. Gambaran Umum Distribusi Variabel.....	61
1. Deskripsi Variabel Etika Bisnis Islam (X_1)	61
2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	62
3. Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota (Y).....	62
D. Hasil Penelitian	63
1. Uji Validitas	63
2. Uji Reabilitas	65
3. Uji Asumsi Klasik.....	66
4. Uji Analisis Linier Berganda.....	68
6. Uji Hipotesis.....	70
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
E. Pembahasan Penelitian	74
1. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Anggota KSPPS NU Sejahtera KC Astanajapura	74
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS NU Sejahtera KC Astanajapura	75
3. Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS NU Sejahtera KC Astanajapura	76
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Usia	59
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan	59
Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	60
Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Penghasilan.....	60
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Etika Bisnis Islam (X1) ..	61
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2) .	62
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Anggota (Y) ...	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas (X1), (X2), (Y)	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.14 Hasil Output Uji Pengaruh Individual.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Uji Simultan)	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas,
Uji Autokorelasi

Lampiran 5 Hasil Uji Linearitas, Uji Regresi Linear Berganda, Uji T Hipotesis, Uji
F simultan

Lampiran 6 Uji Koefisien Determinasi, Uji Pengaruh Individual

Lampiran 7 Kuisisioner

Lampiran 8 Surat Keputusan

Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 10 Dokumentasi



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ś a	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ş a	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍ ad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓ a	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	–‘	koma terbalik (didas)
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

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— / —	Fathah	A	A
— / —	Kasrah	I	I
◌ ◌	Dammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ = *kataba*

سُئِلَ = *su'ila*

حَسُنَ = *hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— ي / —	fathah dan ya	Ai	a dan i
— و / —	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ = *kaifa*

قَوْلَ = *qaula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
يِ	fathah dan ya	I	i dan garis atas
وُ	dammah dan wau	Ú	u dan garis atas

Contoh:

قَالَ سُبْحَانَكَ = *qala subhanaka*

إِذْ قَالَ يُوسُفُ لِأَبِيهِ = *iz qala yusufu li abihi*

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

a. Ta Marbutah Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah, kasrah, dan dammah*, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta Marbutah Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh:

رَوْدَةُ الْأَطْفَالِ = *raudah al-atfal* atau *raudatul atfal*

طَلْحَةُ = *talhah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *sayaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا = _ rabbana
 نُعِم = _ nu' 'ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ا ل. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu:

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu:

1.	ت	T	8.	ث	sy
2.	ث	Ś	9.	ص	s
3.	د	D	10.	ض	d
4.	ذ	Z	11.	ط	t
5.	ر	R	12.	ظ	z
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh:

الدَّهْرُ =ad-dahru الشَّمْسُ =asy-syamsu
 النَّمْلُ =an-namlu اللَّيْلُ =al-lailu

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu:

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	k
4.	ح	h	11.	م	m
5.	خ	Kh	12.	و	w
6.	ع	—'	13.	ه	h
7.	غ	G	14.	ي	y

Contoh:

القَمَرُ = al-qamaru

أَلْفَقْرُ	=	<i>al-faqru</i>
أَلْغَنْبُ	=	<i>al-gaibu</i>
أَلْعَنْنُ	=	<i>al-'ainu</i>

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*. Contoh:

شَيْئُ	=	<i>syai'un</i>	أُمْرَتُ	=	<i>umirtu</i>
إِنَّ	=	<i>inna</i>	أَكَلُ	=	<i>akala</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *haraf*, 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 transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh:

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ	=	<i>Ibrahim al Khalil atau Ibrahimul-Khalil</i>
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَبَهَا وَمُرْسَهَا	=	<i>Bismillahi majraha wa mursaha</i>

9. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal namadiri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang. Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	=	<i>Wa ma Muhammad illa rasul</i>
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	=	<i>Alhamdu lillahi rabbil-'alamin</i>

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. kalau penulisan itu

disatukan dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh:

بِاللَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi al-amru jami'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu bi kulli syai'in 'alim*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin

