

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENERAPAN ETIKA
BISNIS ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

FADILAH A'ENI

NIM: 1808203090

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

FADILAH A'ENI, NIM: 1808203090, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KANTOR CABANG CIREBON", 2023.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon. Kajiannya dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan loyalitas nasabah bank melalui faktor-faktor yang mempengaruhinya, di antaranya adalah kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas layanan Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon terhadap loyalitas nasabah, (2) pengaruh penerapan etika bisnis Islam Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon terhadap loyalitas nasabah, dan (3) pengaruh secara simultan kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Pengumpulan datanya menggunakan angket, dan analisis datanya dilakukan dengan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon termasuk dalam kategori "lemah" (0,239) berada pada interval 0,20 – 0,399 dan nilai Sig.F sebesar 0,055 artinya terdapat pengaruh yang "lemah" dan tidak signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon sebesar 23,9%; (2) Pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon termasuk dalam kategori "kuat" (0,675) berada pada interval 0,60 - 0,799 dan nilai Sig.F sebesar 0,000 artinya terdapat pengaruh yang "kuat" dan signifikan dari variabel penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon sebesar 67,5%; dan (3) Pengaruh secara simultan kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam adalah "kuat" (0,768) dan nilai Sig.F sebesar 0,000 artinya secara simultan kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam berpengaruh "kuat" terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon sebesar 76,8% dan sisanya 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Etika Bisnis Islam, dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

FADILAH A'ENI, NIM: 1808203090, "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND THE APPLICATION OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS ON CUSTOMER LOYALTY AT BANK MUAMALAT, CIREBON BRANCH OFFICE", 2023.

This study discusses the effect of service quality and the application of Islamic business ethics on customer loyalty at Bank Muamalat, Cirebon Branch Office. The background of this study is the importance of increasing bank customer loyalty through the factors that influence it, including the quality of service and the application of Islamic business ethics.

The purpose of this study was to determine: (1) the effect of service quality of Bank Muamalat Cirebon Branch Office on customer loyalty, (2) the effect of applying Islamic business ethics of Bank Muamalat Cirebon Branch Office on customer loyalty, and (3) the simultaneous effect of service quality and implementation Islamic business ethics on customer loyalty at Bank Muamalat Cirebon Branch Office. This research is a quantitative research with a survey method. The data was collected using a questionnaire, and the data was analyzed using multiple linear regression analysis.

The results showed that: (1) The effect of service quality on customer loyalty of Muamalat KC Cirebon bank is included in the "weak" category (0.239) at the interval 0.20 - 0.399 and the Sig.F value is 0.055 meaning that there is a "weak" influence and not significant from the service quality variable to customer loyalty at Bank Muamalat KC Cirebon by 23.9%; (2) The effect of implementing Islamic business ethics on customer loyalty of Bank Muamalat KC Cirebon is included in the "strong" category (0.675) in the interval 0.60 - 0.799 and the Sig.F value is 0.000 meaning that there is a "strong" and significant influence of the variable application of Islamic business ethics to customer loyalty of Muamalat KC Cirebon bank by 67.5%; and (3) The simultaneous influence of service quality and application of Islamic business ethics is "strong" (0.768) and a Sig.F value of 0.000 means that simultaneously service quality and application of Islamic business ethics have a "strong" effect on customer loyalty at Bank Muamalat KC Cirebon 76.8% and the remaining 23.2% are influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Islamic Business Ethics, and Customer Loyalty*

نبذة مختصرة

فضيلة عيني ، نيم: ١٨٠٨٢٠٣٠٩٠، "تأثير جودة الخدمة وتطبيق أخلاقيات الأعمال الإسلامية على ولاء العملاء في بنك المعاملات ، مكتب فرع سيربيون" ٢٠٢٣، تناقش هذه الدراسة تأثير جودة الخدمة وتطبيق أخلاقيات العمل الإسلامية على ولاء تكمن خلفية هذه الدراسة في أهمية زيادة ولاء عملاء .معملة ، مكتب فرع سيربيون العملاء في بنك البنوك من خلال العوامل التي تؤثر عليه ، بما في ذلك جودة الخدمة وتطبيق أخلاقيات العمل الإسلامية كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد: (١) تأثير جودة الخدمة للمكتب الفرعي لبنك معاملات سيربيون على ولاء العملاء ، (٢) تأثير تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامية للمكتب الفرعي التأثير المتزامن لجودة الخدمة وتطبيق أخلاقيات (٣) لبنك معاملات سيربيون على ولاء العملاء ، و العمل الإسلامية على ولاء العملاء في بنك المعاملات ، مكتب فرع سيربيون. هذا البحث هو بحث كمي مع طريقة المسح. تم جمع البيانات باستخدام استبيان ، وتم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: (١) تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء لبنك معاملات سيربيون يدخل في فئة "قوي أظهرت النتائج أن: (١) تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء لبنك تعني أن هناك ٠.١٧. سغف يدخل في فئة "قوي جدا" (٥٩٩,٠) في الفترة.٠٤,٠ - ٥٩٩,٠ وقيمة لبنك معاملات هو تأثير "قوي بما فيه الكفاية" وأهم متغير جودة الخدمة على ولاء العملاء لبنك لبنك هو ٥٩,٩% (٢) تأثير تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامية على ولاء العملاء من بنك سيربيون سغف في الفئة "القوية" (٦٩٧,٠) في الفترة.٠٦,٠ - ٧٩٩,٠ وتعني القيمة .معاملات سيربيون أن هناك تأثيراً "قويًا" وهامًا للتطبيق المتغير لأخلاقيات العمل الإسلامية على ١٠,٠٠١ البالغة .,٠ من ٦٩,٧% و (٣) التأثير المتزامن لجودة الخدمة وتطبيق لبنك معاملات سيربيون ولاء العملاء لبنك تعني أن جودة الخدمة وتطبيق .,٠٠٠ سغف أخلاقيات العمل الإسلامية "قوي" وقيمة (٠,٧٦٨) لبنك أخلاقيات العمل الإسلامية في نفس الوقت لهما تأثير تأثير "قوي" على ولاء العملاء من بنك معاملات سيربيون بنسبة ٧٦,٨% و ٢٣,٢% المتبقية تتأثر بعوامل أخرى لم يتم فحصها في هذه الدراسة

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، أخلاقيات العمل الإسلامية ، ولاء العملاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENERAPAN ETIKA BISNIS
ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG CIREBON**

Oleh:

FADILAH A'ENI

NIM : 1808203090



Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19630702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penyusunan skripsi saudari **Fadilah A'eni**, NIM: 1808203090 dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Layanan dan Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I



Toto Subarto, M.Si.
NIP. 19681123 200003 1001

Pembimbing II



Eef Saefullah, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1003

Mengesahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19630702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon**”, oleh Fadilah A’eni, NIM: 1808203090. Telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 08 Juni 2023.

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



Penguji I,

[Signature]
Prof. Dr. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601200501108

Penguji II,

[Signature]
Nur Eka Setiowati, M.Si
NIP. 198103082006042001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillaahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : FADILAH A'ENI

NIM : 1808203090

Tempat, tanggal lahir : CIREBON, 09 SEPTEMBER 2000

Alamat : JL. KAPTEN SAMADIKUN Gg. VIII RT 01 RW 10,
KEL. KESENDEN, KEC. KEJAKSAN CIREBON

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon”**. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara Penyusunan referensi yang sesuai.

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

Cirebon, Maret 2023
Saya yang menyatakan,



Fadilah A'eni
NIM. 1808203090

RIWAYAT HIDUP



Fadilah A'eni, lahir pada tanggal 09 September 2000 di Cirebon. Penyusun adalah anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Taufik Ismail dan Ibu Tuti Hartuti. Penyusun bertempat tinggal di Jl. Kapten Samadikun Gg. VIII RT 01 RW 10 Kel. Kesenden Kec. Kejaksan Kota Cirebon.

Jenjang pendidikan yang pernah Penyusun tempuh adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri Kebon Melati 2 pada tahun 2006-2012
2. SMP Negeri 6 Kota Cirebon pada tahun 2012-2015
3. SMA Negeri 7 Kota Cirebon pada tahun 2015-2018

Penyusun menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KANTOR CABANG CIREBON”** dengan bimbingan Bapak Toto Suharto, M.Si dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag.

KATA PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah
3. Bapak Toto Suharto, M.Si, selaku Pembimbing Skripsi I
4. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., selaku Pembimbing Skripsi II
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah
6. Ayahanda Taufik Ismail dan Urip Adrijatno, Ibunda Tuti Hartuti dan Misriyani Saleh yang telah memberikan do'a dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kaka Faozan Nugraha dan Kaka Feny Fidyati, serta ponakan saya Fanny Carissa Zahra.
8. Jihan, Sadarilah, Erni, dan Sherly, selaku teman seperjuangan saya di kampus IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah mendukung dan mendengarkan keluhan saya.
9. Sofian Sauri, Deni Rahmanda, dan Fawaz, selaku manusia yang telah menyakiti saya selama mengerjakan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan sumbangan pikiran.

MOTTO

Man Jadda Wa Jada

“Siapa yang bersungguh-sungguh Dia akan Sukses”

Man Shabara Zhafira

“Siapa yang Bersabar akan Beruntung”

Man Sara Darbi ala Washala

“Siapa yang berjalan di jalur-Nya akan sampai”



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, penyusun panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon”**. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan dan panutan bagi semua umat yang kelak akan memberikan syafa’at bagi umat-Nya.

Dalam Penyusunan skripsi ini, Penyusun telah menerima banyak bimbingan, semangat dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Maka pada kesempatan ini Penyusun ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah
3. Ibu Nining Wahyuningsih, SE., MM., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
4. Bapak Toto Suharto, M.Si , Dosen Pembimbing Skripsi I
5. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., Dosen Pembimbing Skripsi II
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Taufik Ismail dan Ibu Tuti Hartuti, serta Bapak Urip Adrijatno dan Ibu Misriyani Saleh, kakakku tersayang, dan semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan mereka memperoleh balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Penyusun berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penyusun khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya. Kritik dan saran, penyusun harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Cirebon, Maret 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Landasan Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
b. Manfaat Kualitas Pelayanan	9
c. Indikator Kualitas Pelayanan	10
d. Kriteria Pelayanan yang Baik	10
2. Etika Bisnis Islam	11
a. Pengertian Etika Bisnis Islam	11
b. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam	12
c. Indikator Etika Bisnis Islam	15
d. Karakteristik Etika Bisnis Islam	16
3. Loyalitas Nasabah	16
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	16
b. Manfaat Loyalitas	17
c. Indikator Loyalitas Nasabah	18
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	18
e. Prinsip-Prinsip Loyalitas Nasabah	19

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Objek Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Definisi Operasional Variabel	32
D. Data Penelitian	36
E. Model Penelitian	39
F. Teknik Analisis Data	41
G. Pengujian Hipotesis Statistik	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	22
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 4.1	Deskripsi <i>Output</i> Data Variabel Kualitas Layanan (X_1)	43
Tabel 4.2	Deskripsi <i>Output</i> Data Variabel Penerapan Etika Bisnis Islam (X_2)	46
Tabel 4.3	Deskripsi <i>Output</i> Data Variabel Loyalitas Nasabah Bank (Y)	49
Tabel 4.4	Rekapitulasi Data Variabel X_1 , X_2 , dan Y	52
Tabel 4.5	Hasil <i>Ouput</i> Uji Normalitas Distribusi Data Variabel X_1 , X_2 , dan Y	54
Tabel 4.6	Kesimpulan Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.7	Hasil Output Uji Multikolinearitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Parsial Uji-T	58
Tabel 4.10	Annova Uji Regresi Variabel X_1 , X_2 terhadap Y	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Diterminasi	60
Tabel 4.12	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Diterminasi Variabel X_2 terhadap Y	61
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Diterminasi Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y ...	61

