

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, TRANSPARANSI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA KSPPS AL-ISLAH MITRA SEJAHTERA
CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

AGNESTA GUSANI SILABAN

2282120190

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH CIREBON
TAHUN 2026 M/ 1448 H**

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, TRANSPARANSI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA KSPPS AL-ISLAH MITRA SEJAHTERA
CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

AGNESTA GUSANI SILABAN

2282120190

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH CIREBON
TAHUN 2025 M/ 1447 H

ABSTRAK

Agnesta Gusani Silaban. NIM 2282120190. *Pengaruh Etika Bisnis Islam, Transparansi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon*, Skripsi 2026.

Perkembangan lembaga keuangan syariah yang pesat meningkatkan persaingan, sehingga loyalitas nasabah menjadi faktor penting bagi KSPPS. Loyalitas dipengaruhi oleh etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan. Namun, di KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon masih terdapat kendala seperti kurangnya kejelasan informasi dan pelayanan yang belum optimal, yang berpotensi menurunkan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada 94 responden yang merupakan nasabah aktif, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Taro Yamane*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis Islam berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung $4,979 > 1,987$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sementara itu, transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung $1,429 < 1,987$ dan signifikansi $0,156 > 0,05$, sedangkan kualitas layanan berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung $4,510 > 1,987$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, etika bisnis Islam, transparansi, dan kualitas layanan berpengaruh bersama-sama terhadap loyalitas nasabah dengan nilai F hitung $32,007 > 2,70$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R*²) sebesar 0,500 atau 50% menunjukkan bahwa loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 50% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

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

ABSTRACT

Agnesta Gusani Silaban. NIM 2282120190. *The Influence of Islamic Business Ethics, Transparency, and Service Quality on Customer Loyalty at KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cirebon Branch*, Thesis 2026.

The rapid development of Islamic financial institutions increases competition, so customer loyalty is an important factor for KSPPS. Loyalty is influenced by Islamic business ethics, transparency, and service quality. However, at KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cirebon Branch, there are still obstacles such as lack of clarity of information and suboptimal service, which has the potential to reduce customer trust. Therefore, this study was conducted to analyze the influence of Islamic business ethics, transparency, and service quality on customer loyalty.

This study aims to analyze the influence of Islamic business ethics, transparency, and service quality on customer loyalty at KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cirebon Branch, both partially and simultaneously. The research method used is a quantitative approach with a type of causal associative. Data was obtained through the distribution of a Likert scale questionnaire to 94 respondents who were active customers, with a sampling technique using the Taro Yamane formula. The data analysis technique used multiple linear regression with partial tests (t-test), simultaneous tests (F tests), and determination coefficients to determine the magnitude of the influence of independent variables on customer loyalty.

The results showed that Islamic business ethics had a significant effect on customer loyalty with a t-value of $4.979 > 1.987$ and a significance of $0.000 < 0.05$. Meanwhile, transparency did not have a significant effect on customer loyalty with a t-value of $1.429 < 1.987$ and a significance of $0.156 > 0.05$, while service quality had a significant effect with a t-value of $4.510 > 1.987$ and a significance of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, Islamic business ethics, transparency, and service quality have a combined effect on customer loyalty with an F value of $32.007 > 2.70$ and a significance of $0.000 < 0.05$. A determination coefficient value (Adjusted R^2) of 0.500 or 50% indicates that customer loyalty can be explained by these three variables, while the remaining 50% is influenced by other factors outside of this study.

Keywords: Islamic Business Ethics, Transparency, Service Quality, Customer Loyalty

الملخص

أغنيسا جوساني سيلابان. نيم 2282120190. تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية، والشفافية، وجودة الخدمة على ولاء العملاء في فرع KSPPS لصالح ميترا سيجيترا تشيربون، رسالة 2026.

يزيد التطور السريع للمؤسسات المالية الإسلامية من المنافسة، لذا فإن ولاء العملاء عامل مهم لدعم التأمين الصحي الإسلامي. يتأثر الولاء بأخلاقيات الأعمال الإسلامية، والشفافية، وجودة الخدمة. ومع ذلك، لا تزال هناك عقبات في فرع KSPPS في الإصلاح ميطرة سيجيترا تشيربون، مثل نقص وضوح المعلومات والخدمة غير المثالية، مما قد يقلل من ثقة العملاء. لذلك، أجريت هذه الدراسة لتحليل تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية، والشفافية، وجودة الخدمة على ولاء العملاء.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية، والشفافية، وجودة الخدمة على ولاء العملاء في فرع KSPPS الإسلامي سيجاهيترا سيريون، جزئيا ومتزامن. طريقة البحث المستخدمة هي نهج كمي مع نوع من الارتباط السببي. تم الحصول على البيانات من خلال توزيع استبيان بمقياس ليكرت على 94 مشاركا كانوا عملاء نشطين، باستخدام تقنية أخذ عينات باستخدام صيغة تارو ياماني. أجري البحث من ديسمبر 2025 حتى فبراير 2026. استخدمت تقنية تحليل البيانات انحدارا خطيا متعدد مع اختبارات جزئية (اختبار t)، واختبارات متزامنة (اختبارات F)، ومعاملات تحديد لتحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة على ولاء العملاء.

أظهرت النتائج أن أخلاقيات الأعمال الإسلامية كان لها تأثير كبير على ولاء العملاء، حيث بلغت قيمة $t = 4.979 > 1.987$ ودلالة $0.000 < 0.05$. في الوقت نفسه، لم يكن للشفافية تأثير كبير على ولاء العملاء حيث بلغت قيمة $t = 1.429 < 1.987$ وقيمة $0.156 < 0.05$ ، بينما كان لجودة الخدمة تأثير كبير بقيمة $t = 4.510 > 1.987$ وقيمة $0.000 < 0.05$. في الوقت نفسه، تؤثر أخلاقيات الأعمال الإسلامية والشفافية وجودة الخدمة مجتمعة على ولاء العملاء، حيث بلغت قيمة $F = 32.007 > 2.70$ وأهمية $0.000 < 0.05$. تشير قيمة معامل تحديد (R^2) بقيمة 0.500 أو 50٪ إلى أن ولاء العملاء يمكن تفسيره بهذه المتغيرات الثلاثة، بينما يتأثر ال 50٪ المتبقي بعوامل أخرى خارج هذه الدراسة.

الكلمات البحث: أخلاقيات الأعمال الإسلامية، الشفافية، جودة الخدمة، ولاء العملاء

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, TRANSPARANSI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KSPPSAL-ISLAH
MITRA SEJAHTERA CABANG CIREBON

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

AGNESTA GUSANI SILABAN

2282120190

Menyetujui:

Pembimbing I,

Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si.
NIP: 19731125 201411 1 002

Pembimbing II,

Mohammad Iqbal, S.E.I., M. Sc.
NIP: 199012012020121008

Mengetahui:
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



Dr. H. Achmad Lutfi Busthomi, Lc., M.Ag.
NIP: 197312232007011022

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati
Di Cirebon

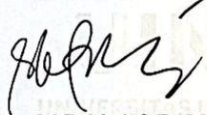
Assalāmu`alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Agnesta Gusani Silaban, NIM: 2282120190 dengan judul **"Pengaruh Etika Bisnis Islam, Transparansi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon"**, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

Wassalāmu`alaikum Wr.Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I,



Dr. H. Syariful Bakhri, S.E., M.Si.
NIP: 19731125 201411 1 002

Pembimbing II,



Mohammad Iqbal, S.E.I., M. Sc.
NIP: 199012012020121008



Mengetahui:
Kepala Jurusan Ekonomi Syariah,

Dr. H. Achmad Utung Busthomi, Lc., M.Ag.
NIP: 197312232007011022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam, Transparansi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon”. Oleh Agnesta Gusani Silaban, NIM: 2282120190, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal April 2026.

Skripsi sudah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah:



Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,

Dr. H. Achmad Otono Busthomi, Lc., M.Ag.
NIP: 19731223 2007011022

Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si.
NIP: 19731125 2014111002

Penguji I,

Penguji II,

Dr. H. Didi Sukardi, M.H.
NIP: 19691226 200912 1 001

Dr. H. Achmad Otono Busthomi, Lc., M.Ag.
NIP: 19731223 2007011022

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Agnesta Gusani Silaban, lahir di Majalengka, 20 Agustus 2004. Penulis merupakan anak kandung dari pasangan bapak John Robinson Silaban dan ibu Neni Muhani yang merupakan anak ke 2 dari 3 saudara. Penulis bertempat tinggal di Perumahan Bumi Ligung Indah, Blok A No. 21 Ligung, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45456.

Jenjang Pendidikan formal yang pernah di tempuh oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. SDN 1 Bojong Cideres
2. SMPN 1 Kadipaten
3. SMAN 1 Jatiwangi
4. Strata-1 (S1) Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Penulis menempuh jenjang pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dan Menyusun skripsi dengan judul: **“Pengaruh Etika Bisnis Islam, Transparansi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon”** dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si., dan Bapak Mohammad Iqbal, S.E.I., M. Sc.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

~Q.S Al-Baqarah: 286~

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa: *fa inna ma'al-usri yusra, inna ma,al-usri Yusra*”

~Q.S Al-Insyirah 94: 5-6~

“It’s fine to fake it until you make it, until you do, until it’s true.”

- Taylor Swift – Snow On The Beach -

“Semangat Nak, Mama selalu berdoa agar Kak Agnes bisa”

-MAMA-

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, inayah dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai yang diharapkan. Sholawat serta salam semoga tercurahkan pada baginda Nabi Muhammad SAW.

Terimakasih saya ucapkan untuk diri saya Agnesta Gusani Silaban yang sudah bertahan dan berusaha dalam melewati proses penelitian skripsi ini, dengan itu skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada kedua orang tua saya, Bapak John Robinson Silaban dan Ibu Neni Muhani, yang telah mendukung secara material beserta do'a yang selalu dilantunkan dengan penuh keikhlasan dan kekhusyukan. Beliau sangat berarti dalam kehidupan penulis, tidak pernah mengeluh dan lelah dalam mengurus saya.

Terimakasih juga saya ucapkan Kepada rekan sedarah dan seperjuangan Kakak saya tercinta Tita Nurmaida Laberta Silaban dan Adik saya Tio Ronggur Kiellenstine Silaban terima kasih kasih atas perhatian serta dukungan dan doa yang tulus, Semoga segala doa-doa yang baik akan menghasilkan hal-hal baik pula untuk kedepannya.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalāmu 'alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam, Transparansi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi besar Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi wa Sallam* yang telah membawa kita ke zaman kebaikan, semoga kita mendapatkan syafa'atnya di *yaumul akhir*.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Proses penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan lancar berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
5. Bapak Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi, terimakasih banyak telah meluangkan waktunya untuk terus membimbing, memotivasi, dan memberikan arahan dengan sabar untuk penulis selama ini.
6. Bapak Mohammad Iqbal, S.E.I., M. Sc., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi, terimakasih banyak telah meluangkan waktunya untuk terus membimbing, memotivasi, dan memberikan arahan dengan penuh ketelitian untuk penulis

selama ini. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan keberkahan dunia akhirat.

7. Segenap Dosen pengajar UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi yang bermanfaat
8. Kepala dan Staff perpustakaan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memudahkan penulis untuk mendapatkan berbagai referensi dalam penyelesaian skripsi.
9. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Neni Muhani yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terimakasih untuk doa- doa yang selalu diberikan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan Panjang umur karena ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
10. Ayahanda tercinta John Robinson Silaban, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, selalu memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan Panjang umur karena ayah harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
11. Kepada Kakak tercinta penulis satu- satunya Tita Nurmaida Laberta Silaban S. Ag, terima kasih telah memberikan dukungan dan doa untuk adikmu ini, beliau lah yang menjadi contoh penompang dan penguat dalam setiap fase kehidupan penulis. Disaat penulis merasa ragu untuk melanjutkan Pendidikan kata-kata dari kakak yang mampu mengembalikan semangat yang sempat hilang. Terimakasih sudah menjadi kakak yang baik dan selalu ada untuk adikmu ini.
12. Kepada saudara laki-laki penulis, Tio Ronggur Kiellenstine Silaban, terima kasih telah selalu hadir di sisi penulis, Padang perhatian dan dukungan yang tulus telah menjadi sumber kekuatan penulis hingga mampu menyelesaikan karya ini.

13. Kepada sahabat seperjuangan, Elga Nurul Rahayu S.E penulis mengucapkan terima kasih atas ketulusan, kebersamaan, dan dukungan yang diberikan selama masa perkuliahan, khususnya pada saat penulisan skripsi ini. Kesediaan untuk berbagi, membantu di saat kesulitan, serta memberikan tempat singgah dan dukungan moral merupakan kontribusi yang sangat berarti bagi penulis.
14. Kepada Elsa Sri Rahayu, Revalina, Siti Amanah, dan dan Teman-teman seperjuangan lainnya penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan, dukungan, dan kebersamaan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap kontribusi yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
15. Penulis juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri karena telah mampu bertahan, berjuang, dan menyelesaikan skripsi ini hingga akhir. Proses yang dilalui tidak selalu mudah, namun semua usaha, doa, dan perjuangan akhirnya dapat terlewati dengan baik.
16. Terhadap semua pihak yang terlibat selama penyusunan skripsi ini, khususnya kepada seluruh responden yaitu Nasabah KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang membantu. Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan imbalan pahala dari Allah SWT. Penulis sepenuhnya menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karenanya, diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Terakhir, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalāmu'alaikum Wr.Wb.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Uraian secara garis besarnya sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

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

Dibawah ini merupakan tabel daftar huruf Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	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	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	—‘	Apostraf terbalik
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	Wawu	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	—’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanda diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (monoftong) dan vokal rangkap (difting). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu fathah (——) untuk vokal a, kasroh (——) untuk vokal i, dan dhummah (——) untuk vokal u. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu au yaitu harakat a (fathah) diikuti wawu (و) sukun (mati), dan ai yaitu harakat a (fathah) diiringi huruf ya’ (ي) sukun (mati).

Contoh vokal tunggal: كَسَرَ ditulis kasara

Contoh vokal rangkap:

Fathah + yā’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh: هَوْلٌ ditulis haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...	Atau fathah dan ya		
ي...	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh: قَالَ ditulis qâla

قِيلَ ditulis qîla

يَقُولُ ditulis yaqûlu

D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu: ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfāl*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfāl*

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Jika huruf **ي** ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah **ـِ**, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh: رَبَّنَا ditulis rabbanâ

الْحَدُّ ditulis al-ḥaddu

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh: الرَّجُلُ ditulis ar-rajulu

الشَّمْسُ ditulis as-syamsu

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh: الْمَلِكُ ditulis al-Maliku

الْقَلَمُ ditulis al-qalamu

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn atau Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn,

I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf capital untuk allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh: البُخَارِي ditulis al-Bukhârî

البَيْهَقِي ditulis al-Baihaqî

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
الملخص	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Teori Kepercayaan dan Komitmen (<i>Commitment-Trust Theory</i>)	11
1. Etika Bisnis Islam	13
2. Transparansi	21
3. Kualitas Layanan.....	28
4. Loyalitas Nasabah	34
B. Penelitian Terdahulu	39

C. Kerangka Pemikiran	44
D. Pengembangan Hipotesis.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
1. Populasi.....	49
2. Sampel.....	49
D. Jenis dan Sumber Data.....	51
1. Sumber Data.....	51
F. Operasional Variabel.....	51
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	52
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	52
G. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Kuesioner (Angket).....	55
2. Observasi (Pengamatan Langsung).....	55
H. Teknis Analisa Data.....	56
1. Analisis statistik deskriptif.....	56
2. Menghitung Skor Ideal.....	57
3. Menentukan Interval Kategori	57
4. Menentukan Kategori Penilaian.....	57
5. Menghitung Jumlah Skor Responden	57
6. Menentukan Skor Kriteria (SK).....	57
7. Menentukan Daerah Kriteria.....	58
8. Menafsirkan Hasil Analisis	58
I. Uji Instrumen.....	58
1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas	60
J. Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Uji Normalitas.....	60
2. Uji Multikolinearitas	61

3. Uji Heteroskedastisitas	61
K. Uji Hipotesis	62
1. Uji F (Uji Secara Simultan).....	62
2. Uji t (Uji Secara Parsial)	63
3. Koefisien Determinasi (R^2)	63
L. Analisis Regresi Linear Berganda	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Objek Penelitian.....	66
1. Profil Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah	66
2. Sejarah Berdirinya KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera	67
3. Visi Misi KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera	69
4. Kegiatan Usaha dan Layanan.....	69
5. Pilar Kelembagaan	69
6. Fokus dan Perkembangan Layanan.....	70
7. Struktur Organisasi KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera	70
B. Hasil Penelitian.....	72
1. Karakteristik Responden	72
2. Distribusi Frekuensi Variabel.....	75
3. Statistika Deskriptif.....	84
4. Uji Instrumen Penelitian	85
5. Uji Asumsi Klasik	88
6. Uji Hipotesis	91
7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	94
C. Pembahasan	95
1. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon	95
2. Pengaruh Transparansi terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon.....	98
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon	101

4. Pengaruh Etika Bisnis Islam, Transparansi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon.....	103
BAB V PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Implikasi	108
C. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN-LAMPIRAN	117



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah KSPPS Al-Islah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon....	4
Tabel 2. 1 Literatur Review	39
Tabel 3. 1 Skala Likert	51
Tabel 3. 2 Oprasional Variable	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Produk Simpanan.....	75
Tabel 4. 6 Persentase Kategori Item Operasional Variabel Etika Bisnis Islam (X1)	76
Tabel 4. 7 Persentase Kategori Item Operasional Variabel Transparansi (X2)	78
Tabel 4. 8 Persentase Kategori Item Operasional Variabel Kualitas Layanan (X3)	80
Tabel 4. 9 Persentase Kategori Item Operasional Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	82
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif.....	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Etika Bisnis Islam (X1)	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi (X2)	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3)	87
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reabilitas	88
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas.....	89
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heterokedastisitas	90
Tabel 4. 19 Hasil Uji T Parsial	91
Tabel 4. 20 Hasil Uji F Simultan.....	93
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	93
Tabel 4. 22 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4. 1 Profil KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera.....	67
Gambar 4. 2 Striuktur Organisasi PT. Hi-Lex Cirebon.....	70



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Dosen Pembimbing Skripsi	117
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian.....	118
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi	119
Lampiran 4 Surat Telah Melaksanakan Penelitian	120
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran 6 Tabulasi Data Ordinal	110
Lampiran 7 Tabulasi Data Interval.....	120
Lampiran 8 Hasil Output SPSS.....	132
Lampiran 9 Tabel R Uji Validitas.....	143
Lampiran 10 T Tabel Uji Parsial	145
Lampiran 11 F Tabel Uji Simultan.....	146
Lampiran 12 Dokumentasi.....	148
Lampiran 13 Hasil Cek Plagiasi.....	149



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON