

**PENGARUH PENERAPAN ETIKA KERJA ISLAM DAN  
PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON-CILEDUG**

**SKRIPSI**

Ditujukan sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

**Disusun oleh:**

**REYMITHA JATOR HIDAYAT**

**1708203049**



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1443 H /2021 M**

## ABSTRAK

**REYMITHA JATOR HIDAYAT. NIM: 1708203049. “PENGARUH PENERAPAN ETIKA KERJA ISLAM DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON-CILEDUG”**

Berkembangnya suatu organisasi perusahaan sangat bergantung dari bagaimana seluruh karyawan yang bekerja dalam organisasi tersebut. Semakin baik kinerja yang diberikan karyawan maka akan semakin baik pula kinerja organisasi tersebut. Perbankan syariah merupakan salah satu organisasi dimana karyawan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan hidup perusahaan tersebut. Karena peran seorang karyawan dalam perbankan sangat penting dalam menciptakan citra perusahaan. Kinerja seorang karyawan merupakan kualitas yang berarti hasil pekerjaan yang dicapai oleh seorang pekerja yang dapat dibuktikan dan diukur sesuai standar yang telah ditentukan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja dan komunikasi. Bank Syariah Indonesia sendiri merupakan organisasi yang mempunyai aturan ketat terkait etika dan pelayanan dalam bekerja mereka di perusahaan. Oleh karena itu, perlu diteliti apakah etika kerja islam dan pelayanan prima berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1. Bagaimana pengaruh penerapan etika kerja islam terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug, 2. Bagaimana pengaruh penerapan pelayanan prima terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug, 3. Bagaimana pengaruh penerapan etika kerja islam dan pelayanan prima terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, analisis statistik berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis berupa uji t (parsial) dan uji F (simultan), serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan SPSS Statistik Versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara etika kerja islam terhadap kinerja karyawan sebesar 69,97% serta tidak terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan prima terhadap kinerja karyawan dengan hasil 00,50%. Secara simultan, etika kerja islam dan pelayanan prima bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug dengan kontribusi sebesar 70,4%.

**Kata Kunci:** Etika Kerja Islam, Pelayanan Prima, Kinerja Karyawan

## **ABSTRACT**

### **REYMITHA JATOR HIDAYAT. NIM: 1708203049. "INFLUENCE OF IMPLEMENTATION OF ISLAMIC WORK ETHICS AND EXCELLENT SERVICE ON THE PERFORMANCE OF INDONESIAN SHARIA BANK EMPLOYEES KCP CIREBON-CILEDUG"**

The development of a company organization is very dependent on how all employees work in the organization. The better the performance given by the employee, the better the performance of the organization will be. Islamic banking is one of the organizations where employees are very influential on the survival of the company. Because the role of an employee in banking is very important in creating a company image. An employee's performance is a quality which means the work achieved by a worker that can be proven and measured according to predetermined standards. Factors that can affect employee performance include compensation, work environment, organizational culture, leadership, work motivation, work discipline, job satisfaction and communication. Bank Syariah Indonesia itself is an organization that has strict rules regarding ethics and service in their work in the company. Therefore, it is necessary to investigate whether Islamic work ethics and excellent service affect employee performance.

The formulation of the problem in this study are: 1. How is the effect of the application of Islamic work ethics on the performance of the employees of Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug, 2. How is the effect of implementing excellent service on the performance of employees of Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug, 3. How is the effect of the application of ethics Islamic work and excellent service on the performance of employees of Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis, statistical analysis in the form of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test in the form of t test (partial) and F test (simultaneous), and coefficient of determination test ( $R^2$ ) by using SPSS Statistics Version 23.

The results of this study indicate that there is a significant influence between Islamic work ethics on employee performance by 69.97% and there is no significant effect between excellent service on employee performance with a result of 00.50%. Simultaneously, Islamic work ethic and excellent service together affect the performance of employees of Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug with a contribution of 70.4%.

**Keywords: Islamic Work Ethics, Excellent Service, Employee Performance**

## مُلخَص

ريميثا جاتور هدايات". NIM: 1708203049. تأثير تنفيذ أخلاقيات العمل الإسلامي  
والخدمة الممتازة على أداء موظفي بنك الشريعة الإندونيسي-KCP CIREBON-  
CILEDUG"

يعتمد تطوير مؤسسة الشركة بشكل كبير على كيفية عمل جميع الموظفين في المؤسسة. كلما كان الأداء الذي قدمه الموظف أفضل ، كان أداء المنظمة أفضل. الصيرفة الإسلامية هي إحدى المنظمات التي يكون للموظفين فيها تأثير كبير على بقاء الشركة. لأن دور الموظف في البنوك مهم جداً في تكوين صورة الشركة. أداء الموظف هو الجودة التي تعني العمل الذي حققه العامل ويمكن إثباته وقياسه وفقاً لمعايير محددة مسبقاً. تشمل العوامل التي يمكن أن تؤثر على أداء الموظف التعويض وبيئة العمل والثقافة التنظيمية والقيادة وتحفيز العمل وانضباط العمل والرضا الوظيفي والتواصل. بنك الشريعة إندونيسيا نفسها هي منظمة لديها قواعد صارمة فيما يتعلق بالأخلاقيات والخدمة في عملهم في الشركة. لذلك ، من الضروري التحقق مما إذا كانت أخلاقيات العمل الإسلامية والخدمة الممتازة تؤثر على أداء الموظف.

إن صياغة المشكلة في هذه الدراسة هي: 1. كيف أثر تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامية على أداء العاملين في بنك الشريعة الإندونيسية KCP Cirebon-Ciledug ، 2. كيف أثر تطبيق الخدمة الممتازة على أداء العاملين في بنك الشريعة الإندونيسي؟ أداء موظفي بنك الشريعة الإندونيسي KCP Cirebon-Ciledug ، 3. كيف يكون تأثير تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي والخدمة الممتازة على أداء موظفي بنك الشريعة الإندونيسي-KCP Cirebon-Ciledug. Ciledug تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذا البحث هي التحليل الوصفي ، والتحليل الإحصائي في شكل اختبار الصدق ، واختبار الموثوقية ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار الانحدار الخطي المتعدد ، والاختبار الفرضي على شكل اختبار t (جزئي) ، واختبار F (متزامن) ، واختبار معامل التحديد (R2) باستخدام SPSS Statistics Version 23.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك تأثيراً معنوياً بين أخلاقيات العمل الإسلامية على أداء الموظف بنسبة 69.97٪ ولا يوجد تأثير معنوي بين الخدمة الممتازة على أداء الموظف بنتيجة 00.50٪. في الوقت نفسه ، تؤثر أخلاقيات العمل الإسلامية والخدمة الممتازة معاً

على أداء موظفي بنك الشريعة الإندونيسية KCP Cirebon-Ciledug بمساهمة قدرها  
.70.4.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل الإسلامي ، الخدمة الممتازة ، أداء الموظف



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**“PENGARUH PENERAPAN ETIKA KERJA ISLAM DAN PELAYANAN  
PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP CIREBON-CILEDUG”**

Ditujukan sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam  
Oleh:


**REYMITHA JATOR HIDAYAT**

NIM : 1708203049

Menyetujui:

**Pembimbing 1**

**Pembimbing 2**

  
Moh. Ghozali, ME.Sy  
NIP. 19940121 201503 1 005

  
Eef Saefulloh, M.Ag  
NIP. 19760312200312 1 003

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Perbankan  
Syariah**

  
Eef Saefulloh, M.Ag  
NIP. 19760312200312 1 003

**NOTA DINAS**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/saudari Reymitha Jator Hidayat, NIM: 1708203049 dengan judul "PENGARUH PENERAPAN ETIKA KERJA ISLAM DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBÓN-CILEDUG". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing 1**



Moh. Ghozali, ME.Sy

NIP. 19840121 201503 1 005

**Pembimbing 2**



Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312200312 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312200312 1 003

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH PENERAPAN ETIKA KERJA ISLAM DAN PEAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON-CILEDUG”, oleh Reymitha Jator Hidayat, NIM: 1708203049, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 26 Agustus 2021.

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


Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang



E. Saefullah, M.Ag  
NIP. 19760312200312 1 003

Sekretaris Sidang



Nur Eka Setiowati, M.Si  
NIP. 19810308200604 2 001

Penguji I



Drs. H. Amir, M.Ag  
NIP. 19650313199402 1 001

Penguji II



Toto Suharto SE, M.Si  
NIP. 19681123200003 1 00 1



## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Reymitha Jator Hidayat  
NIM : 1708203049  
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 14 Maret 1999  
Alamat : Dusun 1 Blok manis RT/RW 002/002 Desa  
Karangtengah, Kecamatan Karangsembung  
Kabupaten Cirebon, 45186

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN ETIKA KERJA ISLAM DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON-CILEDUG”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai dengan kaidah akademik,

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, 13 Agustus 2021

Saya yang menyatakan,



**REYMITHA JATOR HIDAYAT**

1708203049

## KATA PERSEMBAHAN

Dalam Proses penyelesaian skripsi, penyusun memperoleh dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu dan Ayah tercinta, Ibu Alin dan Bapak Simon, serta adik-adikku Belia dan Rizky yang selalu memberi semangat untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini.
2. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian.
3. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug yang telah memberikan ijin penelitian.
4. Sahabat-sahabat saya di kampus Dewi Hermawati, Eva Nurpiani, Ita Novita, Siti Robiatul Adawiyah, Wiyatin Fadilah, Ristati Nurhayati, Winda Agustina dan teman-teman kampus lainnya yang selalu memberikan dukungan serta doa.
5. Sahabat-sahabat saya Dimas Siti Julaeha, Windy Aprianti, Nurhasanah, Helda Janhillah Saefaqr, Syamsul Arifin, Dinar Faris Naufal, Wahyudin yang selalu menyemangati saya mengerjakan skripsi.
6. Seluruh angkatan Tahun 2017 yang selalu memberikan do'a dan dukungannya dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Dosen Pembimbing 1 dan 2 Bapak Moh. Ghozali, ME.Sy dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag yang telah membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.

Salam hangat,

Reymitha Jator Hidayat

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Cirebon tanggal 14 Maret 1999. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi Nama Reymitha Jator Hidayat. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan ibu Alin dan Bapak Simon. Penulis tinggal di Blok Manis Dusun 1 RT/RW 002/002 Desa Karangtengah Kecamatan Karangsembung Kab. Cirebon, Jawa Barat.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. TK Flamboyan lulus pada tahun 2005
2. SDN 2 Karangsembung lulus pada tahun 2011
3. SMPN 1 Karangsembung lulus pada tahun 2014
4. SMKN 1 Lemahabang lulus pada tahun 2017

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi **“PENGARUH PENERAPAN ETIKA KERJA ISLAM DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON-CILEDUG”**, dibawah bimbingan Bapak Moh. Ghozali, ME.Sy dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN ETIKA KERJA ISLAM DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON-CILEDUG”** dapat diselesaikan.

Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah (S1) pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Moh. Ghozali, ME.Sy dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun.
7. Ibu Hani Rahmatini Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug yang sudah memberi ijin melakukan penelitiannya di BSI.
8. Bapak Gumilar Santika Atmadja Branch Operations Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug yang selalu membantu proses pengumpulan data penelitian.

9. Serta seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.
10. Ayahanda dan Ibunda (Bapak Simon dan Ibu Alin) beserta adik-adikku (Belia dan Rizky) serta keluarga dekat yang telah berusaha memberikan motivasi dan do'a dalam perkuliahan ini. Semoga Allah memberikan hidayahnya kepada mereka Amin.
11. Sahabatku Eva Nurpiani, Dewi Hermawati, Ita Novita, Wiyatin Fadilah, Siti Robiatul Adawiyah, serta Lia Amelia yang selalu memberikan semangat, motivasi, selalu membantu dalam segala kesusahan. Semoga kebaikan kalian di balas oleh Allah SWT. Amin.
12. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran bagi penyempurnaan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu, penyusun ucapkan terimakasih banyak dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan pahala dari Allah Swt. Aamiin.

Cirebon, 13 Agustus 2021

Penulis

**Reymitha Jator Hidayat**

**1708203049**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSRACK .....	ii
المخلص .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI .....	vii
KATA PERSEMBAHAN .....	viii
RIWAYAT HIDUP .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Pokok Masalah .....	7
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	7
F. Penelitian Terdahulu .....	8
G. Metodologi Penelitian .....	10
H. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
A. Kajian Pustaka .....	15
1. Kinerja .....	15

a. Pengertian Kinerja .....	15
b. Faktor-Faktor Kinerja .....	16
c. Kinerja Dalam Perspektif Islam .....	17
d. Indikator Kinerja .....	18
2. Etika Kerja Islam .....	19
a. Pengertian Etika .....	19
b. Etika Kerja Islam .....	21
c. Dimensi Dan Fungsi Etika Kerja Islam .....	22
d. Indikator Etika Kerja Islam .....	23
e. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan .....	23
3. Pelayanan Prima .....	24
a. Pengertian Pelayanan .....	24
b. Pelayanan Prima .....	25
c. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	25
d. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	26
e. Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	27
f. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan .....	28
B. Kerangka Pemikiran .....	28
C. Hipotesis .....	29

### **BAB III**

<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian .....	30
C. Populasi Dan Sampel .....	30
D. Variabel Penelitian .....	31
E. Definisi Operasional .....	32
F. Teknik Pengumpulan Data .....	36
G. Instrument Penelitian .....	37
H. Teknik Analisis Data .....	38

## **BAB IV**

<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	42
A. Hasil Penelitian .....	42
1. Deskripsi Objek Penelitian .....	42
a. Sejarah Dan Lokasi Bank Syariah .....	42
b. Struktur Organisasi .....	43
c. Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia .....	45
d. Kode Etik Bank Syariah Indonesia .....	47
2. Analisis Data .....	50
a. Analisis Deskriptif .....	50
b. Identitas Responden .....	51
3. Hasil Uji Instrumen .....	51
a. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	51
b. Uji Asumsi Klasik .....	54
c. Uji Regresi Linear Berganda .....	59
d. Uji Hipotesis .....	61
e. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	66
B. Pembahasan .....	67
1. Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia .....	67
2. Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia .....	68
3. Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islam Dan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia .....	69

## **BAB V**

<b>PENUTUP</b> .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
<b>LAMPIRAN</b> .....	80



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1 Operasional variabel .....	32
Tabel 3.2 Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Identitas Responden .....	51
Tabel 4.2 Uji Validitas $X_1$ $X_2$ $Y$ .....	51
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov .....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas Metode VIF .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Autokorelasi .....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji T .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji F .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Loefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Marketshare Perbankan Syariah .....	2
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia .....	44
Gambar 4.3 Grafik Histogram .....	55
Gambar 4.4 Grafik Normal Plot .....	55
Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuisisioner .....	80
Lampiran B Hasil Kuisisioner .....	85
Lampiran C Hasil Output SPSS 23 .....	88
Lampiran D SK Penelitian .....	106

