

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETIKA KERJA
ISLAM KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI
KBMT AL-FATH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIEBON
1442 H /2020 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETIKA KERJA ISLAM
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KBMT AL-FATH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIEBON
1442 H /2020 M**

ABSTRAK

Ade Oktaviani Muis, 1608203137, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Anggota di KBMT Al-Fath". Skripsi 2020.

Baitul mal wat tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro pendukung kegiatan ekonomi masyarakat bawah dan kecil yang dijalankan berdasarkan syariat Islam. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, kualitas pelayanan dan etika kerja Islam yang sesuai syari'ah diharapkan mampu mendatangkan kepuasan bagi anggota BMT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan etika kerja Islam kaaryawan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan teknik pengambilan data dengan cara observasi, penyebaran angket (kuesioner), dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 66 responden, yaitu anggota KBMT Al-Fath. Analisis data yang digunakan yaitu teknik regresi linear berganda, uji hipotesis dan menggunakan bantuan *SPSS versi 21.0*.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, diperoleh hasil hipotesis secara simultan (uji F) didapatkan F_{hitung} sebesar 103,180 dengan nilai signifikansi ($P-value$) = 0,000. Maka nilai F_{hitung} 103,180 > F_{tabel} sebesar 2,74 dan Sig_{hitung} (0,000) < 0,05, hal ini berarti secara simultan (bersama-sama) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan etika kerja Islam berpengaruh terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath. Sedangkan dari hasil uji secara parsial (uji t), diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 3,362 dengan nilai signifikansi 0,001. Maka nilai t_{hitung} 3,362 > t_{tabel} 1,668 dan Sig_{hitung} 0,001 < 0,05, hal ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath. Sedangkan t_{hitung} variabel etika kerja Islam sebesar 3,490, dengan nilai signifikansi 0,001. Maka nilai t_{hitung} 3,490 > t_{tabel} 1,668 dan Sig_{hitung} 0,001 < 0,05, hal ini berarti variabel etika kerja Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Etika Kerja Islam, Kepuasan.*

ABSTRACT

Ade Oktaviani Muis, 1608203137, "The Effect of Service Quality and Islamic Work Ethics on the Satisfaction of Members of Al-Fath KBMT". Thesis 2020.

Baitul mal wat tamwil (BMT) is a microfinance institution that supports the economic activities of the low wealthy communities which are run based on Islamic law. In order to meet the needs of the community, service quality and Islamic work ethics that are in accordance with shari'ah are expected to be able to bring satisfaction to BMT members. This research aims to determine the effect of service quality and Islamic work ethic of employees on the satisfaction of members of Al-Fath KBMT.

This research uses quantitative research methods, and data collection techniques by means of observation, distributing questionnaires (questionnaires), and interview. The sampling technique used in this study is non probability sampling using accidental sampling. The number of samples that being used are 66 respondents, namely members of the Al-Fath KBMT. Data analysis used is multiple linear regression techniques, hypothesis testing and using SPSS version 21.0.

Based on the results of this study, the simultaneous hypothesis results (F test) obtained F count of 103.180 with a significance value (P-value) = 0.000. Then the value of F_{count} 103.180 > F_{table} is 2.74 and Sig_{count} (0.000) < 0.05, this means that simultaneously (together) it means that service quality and Islamic work ethics affect the satisfaction of members of KBMT Al-Fath. Meanwhile, from the partial test results (t test), obtained t count for the service quality variable of 3.362 with a significance value of 0.001. Then the t_{count} value is 3.362 > t_{table} 1.668 and Sig_{count} 0.001 < 0.05, this means that the service quality variable has a significant effect on the satisfaction of Al-Fath KBMT's members. While the t count variable of Islamic work ethics is 3, 490, with a significance value of 0.001. Then the value of t_{count} 3,490 > t_{table} 1.668 and Sig_{count} 0.001 < 0.05, this means that the Islamic work ethic variable has a significant effect on the satisfaction of members of KBMT Al-Fath.

Keywords: Service Quality, Islamic Work Ethics, Satisfaction.

ملخص

، "تأثير جودة الخدمة وأخلاقيات العملية الإسلامية على إقتناع أعضاء 1608203137 ، Ade Oktaviani Muis

مؤسسة الفتح KBMT." الرسالة 2020.

بيت المال والتمويل (BMT) هي مؤسسة للتمويل الأصغر تدعم الأنشطة الاقتصادية للمجتمعات الأدنى والصغيرة التي تدار على أساس الشريعة الإسلامية. من أجل تلبية احتياجات المجتمع ، من المتوقع أن تكون جودة الخدمة وأخلاقيات العملية الإسلامية المتفقة مع الشريعة قادرة على إرضاء أعضاء BMT. تهدف هذا البحث على تحديد أثر جودة الخدمة وأخلاقيات العملية الإسلامية للموظفين على إقتناع أعضاء مؤسسة الفتح KBMT.

يستخدم هذا البحث أساليب البحث الكمي ، وأساليب جمع البيانات عن طريق الملاحظة وتوزيع الاستبيانات (الاستبيانات) والمقابلات.

. تقنية أخذ العينات المستخدمة في هذه البحث هي أخذ العينات غير الاحتمالية باستخدام أخذ العينات العرضي. وبلغ عدد العينات المستخدمة 66 مستجيناً ، وهم أعضاء من جامعة الفتح KBMT. تحليل البيانات المستخدم هو تقنيات الانحدار الخطي المتعددة واختبار الفرضيات واستخدام SPSS الإصدار 21.0.

بناءً على نتائج هذه الدراسة ، حصلت نتائج الفرضية المترابطة (اختبار F) على عدد F قدره 103.180 بقيمة معنوية (قيمة P) = 0.000. ثم قيمة $F_{\text{table}} < F_{\text{count}}$ هي 2.74 و $Sig_{\text{count}} < 0.05$ ، وفي نفس الوقت (معاً) أن جودة الخدمة وأخلاقيات العملية الإسلامية تؤثر على إقتناع أعضاء KBMT Al-Fath. وفي الوقت نفسه ، من نتائج الاختبار الجزئي (اختبار t) ، تم الحصول على عدد t لمتغير جودة الخدمة البالغ 3.362 بقيمة معنوية 0.001. ثم قيمة $t_{\text{table}} < t_{\text{count}}$ هي 1.668 و $Sig_{\text{count}} < 0.05$ ، وهذا أن متغير جودة الخدمة له تأثير كبير على إقتناع أعضاء KBMT Al-Fath في حين أن متغير t_{count} في أخلاقيات العملية الإسلامية هي 490 ، بقيمة دلالة 0.001. ثم قيمة $t_{\text{table}} < t_{\text{count}}$ هي 1.668 و $Sig_{\text{count}} < 0.05$ ، وهذا أن متغير أخلاقيات العملية الإسلامية لها تأثير معنوي على إقتناع أعضاء KBMT Al-Fath.

الكلمات الرئيسية : جودة الخدمة ، أخلاقيات العملية الإسلامية ، الإقتناع.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETIKA KERJA ISLAM
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KBMT AL-FATH**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

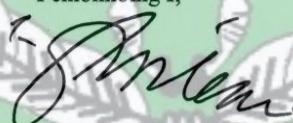
Oleh :

ADE OKTAVIANI MUIS

NIM :1608203137

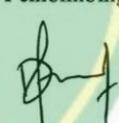
Menyetujui:

Pembimbing I,



H. Ilham Bustomi M.Ag
NIP.19730329 2000031 002

Pembimbing II,



Diana Djuwita MM
NIP. 19800314 200801 2 018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefullah, M.Ag
NIP. 19760312 200312 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, koreksi dan arahan terhadap penulisan skripsi dari :

Nama : Ade Oktaviani Muis

NIM : 1608203137

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di KBMT Al-Fath

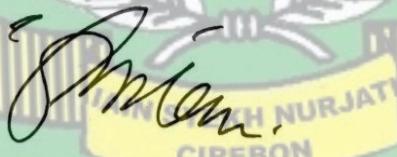
Maka kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,

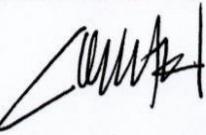

H. Ilham Bustomi, M.Ag
NIP.19730329 2000031 002


Diana Djuwita, MM
NIP.19800314 200801 2 018

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Sekretaris Perbankan Syari'ah


Eef Saefullah, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003


Dr. Hi Dewi Fatmasari, M.Si
NIP.19730107 2009012 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di KBMT Al-Fath**”, oleh **ADE OKTAVIANI MUIS**, NIM: **1608203137**, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 26 Oktober 2020.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSE.I) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Nining Wahyuningsih, MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Dr. Hj Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 2009012 001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ade Oktaviani Muis

NIM : 1608203137

Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 11 Oktober 1998

Alamat : Desa Telaga Murni Kecamatan Cikarang Barat Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di KBMT Al-Fath**" 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.

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

Cirebon, September 2020

ADE OKTAVIANI MUIS

NIM. 1608203137



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bekasi tanggal 11 Oktober 1998. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan kedua orang tua dengan diberi nama Ade Oktaviani Muis. Penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Ibu Suryani dan Bapak Muhamad Muhlis.



Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh adalah :

1. SDN Telaga Murni 01 pada tahun 2010
2. MTS Al-Imaroh pada tahun 2013
3. MA Al-Imaroh pada tahun 2016

Penulis mengikuti program S1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Anggota KBMT Al-Fath**". Dibawah bimbingan Bapak H. Ilham Bustomi, M.Ag dan Ibu Diana Djuwita, MM.



KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, sujud syukur kusembahkan pada-Mu ya Allah, atas segala rahmat, taufiq dan hidayah-Mu, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta, sebagai tanda bukti hormat dan rasa terimakasih kepada mamah dan bapak yang selama ini selalu memberikan dukungan, baik berupa doa, materi, motivasi, dan kasih sayang, yang tiada mungkin bisa kubalas hanya dengan sebuah lembaran kertas yang bertuliskan kata cinta dan kata persembahan ini.

Terimakasih mamah (Suryani), yang telah mendidik aku dengan baik, selalu memberikan nasehat dan semangat, serta limpahan doa yang tak berkesudahan.

Terimakasih bapak (Muhammad Muhlis), telah menjadi sosok gagah yang mengajarkanku kegigihan yang tak pantang menyerah dan mengeluh serta kesyukuran dalam setiap keadaan.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada mamah dan bapak.

Terimakasih atas segala pengorbanan, jerih payah dan ketulusan cinta yang kalian berikan. Semoga Allah selalu menjaga kalian.

Semoga skripsi ini menjadi awal yang baik untuk masa yang akan datang.

MOTTO

“All the impossible is possible for those who believe”

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ

Artinya: “Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut demi kebaikannya sendiri” (Q.S Al-Ankabut: 6)



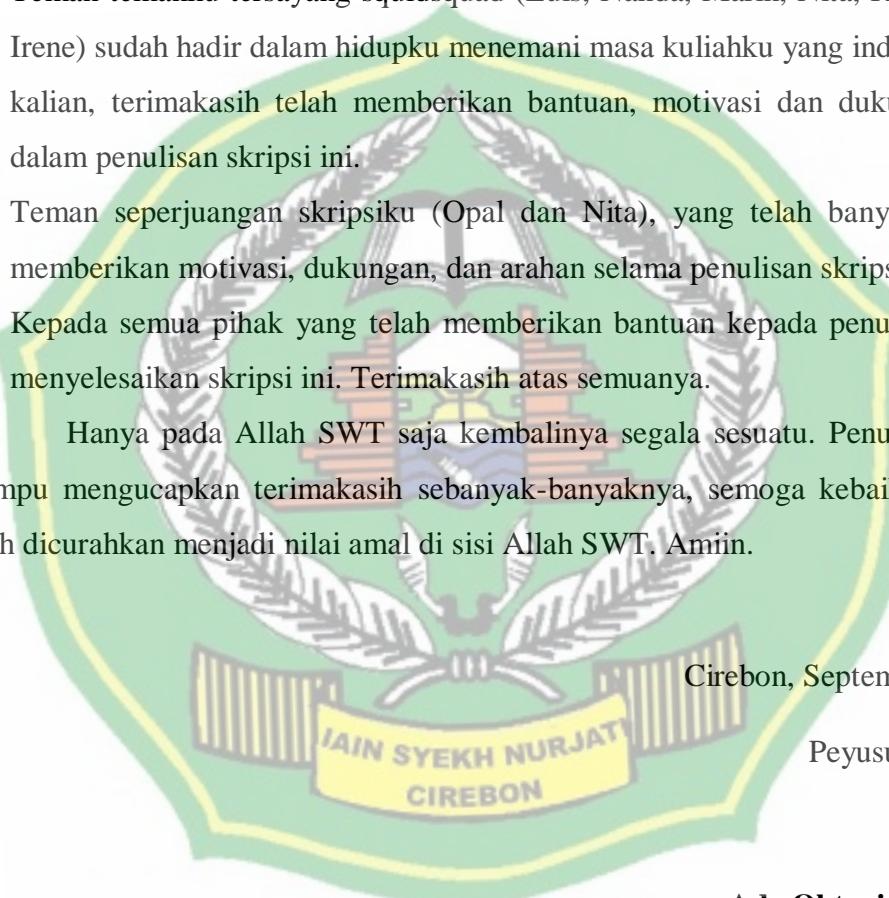
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Anggota di KBMT Al-Fath”** dengan sebaik-baiknya.

Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW karena berkat perjuangan beliau kita dapat merasakan manfaat dari ilmu pengetahuan yang berlandaskan iman dan islam dalam kehidupan kita.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dalam Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta (Bapak Muhamad Muhlis dan Ibu Suryani) yang selalu memanjatkan do'a yang tiada hentinya. Terimakasih atas kasih sayangnya yang menjadi pemicu semangat untuk terus berjuang, terimakasih untuk motivasi yang tak pernah lelah diberikan dan segala dukungan baik bersifat moral maupun material demi terselesaikannya masa studi ini.
2. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Eef Saefulloh, M.A., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Drs. Amir M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak H. Ilham Bustomi M.Ag, dan Ibu Diana Djuwita M.M., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
8. Bapak Dadang Kuswara, S.E. Selaku Ketua KBMT Al-Fath yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

- 
9. Karyawan KBMT Al-Fath (Ibu Vani, Ibu Ika dan Ibu Yani) yang telah membantu penulis selama penelitian skripsi.
 10. Kakak tercinta (Tia Yulistiani Muis). Terimakasih atas dukungan, motivasi dan doa yang selalu menjadi pemicu semangat dalam penulisan skripsi ini.
 11. Teman-teman seperjuanganku Perbankan Syariah D angkatan 2016. Terimakasih atas kebersaman kita selama masa kuliah yang tidak akan terlupakan. Terimakasih untuk semua kenangan indah dan pengalaman berharganya.
 12. Teman-temanku tersayang squidsquad (Euis, Nanda, Marin, Nita, Ria, Vony, Irene) sudah hadir dalam hidupku menemani masa kuliahku yang indah berkat kalian, terimakasih telah memberikan bantuan, motivasi dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini.
 13. Teman seperjuangan skripsiku (Opal dan Nita), yang telah banyak sekali memberikan motivasi, dukungan, dan arahan selama penulisan skripsi ini.
 14. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas semuanya.

Hanya pada Allah SWT saja kembalinya segala sesuatu. Penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya, semoga kebaikan yang telah dicurahkan menjadi nilai amal di sisi Allah SWT. Amiin.

Cirebon, September 2020

Peyusun,

Ade Oktaviani Muis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
المُلْكُالمُلْكُ	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PERSEMPAHAN.....	x
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
1. Identifikasi Masalah	6
2. Batasan Masalah	6
3. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Kualitas Pelayanan.....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	11

3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayaan.....	12
B. Etika Kerja Islam	15
1. Pengertian Etika Kerja Islam	15
2. Faktor-faktor Etika Kerja Islam	18
3. Dimensi dan Indikator Etika Kerja Islam	20
4. Metode Pengukuran Etika Kerja Islam.....	23
C. Kepuasan Anggota.....	24
1. Pengertian Kepuasan Anggota	24
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan	25
3. Metode Pengukuran Kepuasan Anggota.....	26
D. Penelitian Terdahulu	27
E. Kerangka Pemikiran	35
F. Hipotesis	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Metode dan Jenis Penelitian	38
1. Metode Penelitian	38
2. Jenis Penelitian	38
3. Tempat dan Waktu Penelitian	38
B. Populasi Sampel Penelitian	39
1. Populasi Penelitian	39
2. Sampel Penelitian	39
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	40
1. Sumber Data.....	40
2. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Operasional Variabel Penelitian	41
1. Variabel Penelitian	41
2. Definisi Operasional	42
E. Instrumen Penelitian	49
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas.....	50
F. Teknik Analisis Data	51
1. Uji Asumsi Klasik	51

a. Uji Normalitas	51
b. Uji Multikolinearitas.....	51
c. Uji Heterokedastisitas	52
2. Analisis Linear Berganda.....	52
3. Uji Hipotesis.....	53
a. Uji Signifikan Parsial (t)	53
b. Uji Signifikan Simultan (F).....	53
c. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
1. Sejarah KBMT Al-Fath	55
2. Visi Misi KBMT Al-Fath.....	56
a. Visi	56
b. Misi	56
3. Struktur Organisasi	56
B. Gambaran Umum Responden	57
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota....	59
C. Gambaran Umum Distribusi Variabel.....	60
1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	60
2. Deskripsi Variabel Etika Kerja Islam (X2).....	63
3. Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota (Y)	66
D. Hasil Penelitian.....	68
1. Uji Instrumen Penelitian	68
a. Uji Validitas	68
b. Uji Reliabilitas	70
2. Uji Asumsi Klasik	71
a. Uji Normalitas.....	71
b.Uji Multikolinearitas	72

c. Uji Heterokedastisitas.....	73
3. Analisis Linear Berganda.....	73
4. Uji Hipotesis.....	75
a. Uji T (Pengujian Parsial)	75
b. Uji F (Pengujian Simultan).....	77
c. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	78
E. Pembahasan Penelitian.....	79
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KBMT Al-Fath	79
2. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Anggota KBMT Al-Fath	81
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Secara Bersama- sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota KBMT Al-Fath..	83
F. Analisis Ekonomi	84
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Etika Islam	18
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	36
Gambar 4.1 Struktur KBMT Al-Fath.....	56
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	63
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Etika Kerja Islam (X2).....	65
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Anggota (Y)	68
Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Skala Likert	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel	42
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	59
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	60
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel Etika Kerja Islam (X2)	63
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Anggota (Y)	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas (X1), (X2), dan (Y).....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas (X1), (X2), dan (Y).....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Linear Berganda.....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Pengantar Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Karakteristik Responden
- Lampiran 6 Rekapitulasi Data
- Lampiran 7 Output *SPSS*
- Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10 Uji Hipotesis
- Lampiran 11 Dokumentasi Foto



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	ثا	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ه	هـا	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	Ś	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ثـا	Ś	Es (dengan titik dibawah)
ض	ڏad	ڏ	De (dengan titik dibawah)
ط	ٿـا	ٿ	Te



			(dengan titik dibawah)
ظ	z a	z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	-'	koma terbalik (diatas)
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 *monofong* dan vokal rangkap 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
ُ	Dhammah	U	U

Contoh :

كتاب = kataba

سُؤل = su'ila

حسْنَ = 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
ڻ ڻ ڻ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ڻ ڻ ڻ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كِفْ = *kaifa*

قول = *gaula*

3. *Maddah*

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
ي	fathah dan ya	I	i dan garis atas
و	dammah dan wau	Ú	u dan garis atas

Contoh :

قَلْ سُبْحَانَكَ = *qala subhanaka*

إِذْ قَالَ بُو سُفْلَ لِأَبِيهِ = *iz qala yusufu li abihi*

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

a. *Taq Marbutah Hidup*

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah*, *kasrah*, *dhammah*, 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 :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالُ = 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 —

نُعِمَّ = nu' 'ima —

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan الـ. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah*

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

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

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	ث	9.	ص	ş
3.	د	D	10.	ض	đ
4.	ذ	ذ	11.	ط	ť
5.	ر	R	12.	ظ	ż
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 *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya. Huruf-huruf *qamariyah* 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 :

الْقَمَرُ	=	al-qamaru
الْفَقْرُ	=	al-faqru
الْغَيْبُ	=	al-gaibu
الْعَنْ	=	al-'ainu

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 :

شَنِيٌّ	=	syai'un
أُمِرْتُ	=	umirtu

إِنْ	=	<i>inna</i>
أَكَلَ	=	<i>akala</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fil* (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 :

ابْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ	=	<i>ibrahim al Khalil</i> atau <i>Ibrahimul-Khalil</i>
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرُهَا وَمُرْسَهَا	=	<i>Bissmillahi majraha wa mursaha</i>

9. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini harus tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri 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 الْأَرْسُولُ	=	<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 :

اللَّهُ أَلْأَمْرُ جَمِيعًا	=	<i>Lillahi al-amru jami'an</i>
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	=	<i>Wallahu bi kulli syai'in 'alim</i>

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.

