

**SKRIPSI**

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN NASABAH  
PADA KOPPONTREN AUSATH BLOKAGUNG**



Oleh :

**Muhammad Erfan Arifudin**  
NIM : 18131110076

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM (IAIDA)  
BLOKAGUNG TEGALSARI  
2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN NASABAH  
PADA KOPPONTREN AUSATH BLOKAGUNG**



Oleh :

**Muhammad Erfan Arifudin**

NIM : 18131110076

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM (IAIDA)  
BLOKAGUNG TEGALSARI  
2022**

**PERSYARATAN GELAR**

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN NASABAH  
PADA KOPPONTREN AUSATH BLOKAGUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Oleh :

**Muhammad Erfan Arifudin**

NIM : 18131110076

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM (IAIDA)  
BLOKAGUNG TEGALSARI  
2022**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN NASABAH  
PADA KOPPONTREN AUSATH BLOKAGUNG**

Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi

Pada tanggal: 09 April 2022

Mengetahui,

Ketua Progam Studi  
Ekonomi Syariah



**Dr. Nurul Inayah S.E., M.Si.**  
NIY : 3150419097401

Pembimbing



**Drs. Edy Sujoko, M.H.**  
NIY. 3150514096301

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi saudara Muhammad Erfan Arifudin telah dimunasaqohkan kepada dewan penguji skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Darussalam (IAIDA) Blokagung Banyuwangi pada tanggal:

09 April 2022

Dan telah diterima serta disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Tim Penguji:

Ketua



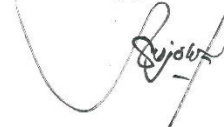
**Muhammad Kanzul Fikri, SE., MEI.**  
NIY. 3152018039501

Penguji I



**Aula Izzatul Aini, M.E.**  
NIY. 3151628039101

Penguji II



**Drs. Edy Sujoko, M.H.**  
NIY. 3150514096301

Dekan




**Dr. Lely Ana Ferawati Ekaningsih, S.E., M.H., M.M., CRA., CRP.**  
NIY. 3150425027901

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto:**

ادفن وجودك في أرض الخمول فماتبت ممالم يدفن لا يتم نتاجه

“Tanamlah dirimu di dalam bumi yang sepi. Maka setiap sesuatu yang tumbuh dengan tanpa ditanam, pasti tidak akan sempurna hasil buahnya”.

*(Maqolah Syeih Atho'ilah Al-Asyakandari Shohibul Hikam)*

**Persembahan :**

Skripsi ini kupersembahkan kepada keluarga tercinta yang merawat dan mendidikku mulai kecil hingga dewasa. Banyak kisah yang kulewati bersama mereka dan tidak akan pernah bisa membalas kebaikan dan kasih sayangnya kepadaku. Kakakku tersayang yang selalu menyemangati dalam melakukan segala apapun yang menjadi tujuanku. Juga untuk sahabat-sahabat tercinta

Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung.

**PERNYATAAN  
KEASLIAN SKRIPSI**

Bismillahirrahmaanirrahiim

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : Muhammad Erfan Arifudin  
Nim : 18131110076  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Progam Studi : Ekonomi Syariah  
Institusi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam  
Darussalam Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah murni dari penelitian karya ilmiah kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.



Banyuwangi, 6 Agustus 2022

Telah Menyatakan



Munammad Erfan Arifudin

NIM: 18131110076

## ABSTRAK

**Muhammad, Erfan Arifudin. 2022. Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Nasabah Pada Koppontren Ausath Blokagung Skripsi, Program Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institute Agama Islam Darussalam. Pembimbing: Drs. Edy Sujoko. M.H.**

Kata kunci: Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, dan Peningkatan Nasabah Pada KOPPONTREN AUSATH Blokagung

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan Nasabah Pada KOPPONTREN AUSATH Blokagung dan solusi permasalahan yang muncul dikedepannya yang bisa membawa kemajuan pada KOPPONTREN AUSATH Blokagung.

Penelitian ini melakukan observasi dengan populasi masyarakat yang bertempat tinggal di daerah sekitar KOPPONTREN AUSATH Blokagung. Sampel merupakan bagian dari populasi tersebut berupa jumlah dan karakteristik data. Dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang memenuhi kriteria pengambilan sampel dengan pendekatan purposive sampling.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa kualitas produk dapat membuktikan kepuasan konsumen. Namun hasil tersebut berbeda dengan temuan yang dilakukan, yang menyatakan bahwa kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai efek secara langsung terhadap kepuasan konsumen penelitian bermaksud untuk mengklarifikasi.



*ABSTRACT*

**Muhammad, Erfan Arifudin. 2022. The Influence of Islamic Business Ethics and Service Quality on Increasing Customers at the AusathBlokagung Thesis Koppontren, Islamic Economics Program Faculty of Economics and Islamic Institute Agama Islam Darussalam. Supervisor: Drs. Edy Sujoko. M.H.**

*Keywords: The Influence of Islamic Business Ethics, Service Quality, and Customer Improvement at KOPPONTREN AUSATH Blokagung.*

*This study aims to determine the effect of Islamic business ethics and service quality on increasing customers at KOPPONTREN AUSATH Blokagung and solutions to problems that arise in the future that can bring progress to KOPPONTREN AUSATH Blokagung*

*This study conducted observations with the population living in the area around KOPPONTREN AUSATH Blokagung. The sample is part of the population in the form of the number and characteristics of the data. In this study, there were 50 respondents who met the sampling criteria using a purposive sampling approach.*

*Several previous research results reveal that product quality can prove customer satisfaction. However, these results differ from the findings, which state that product quality does not have a significant effect on customer satisfaction. to prove that service quality has a direct effect on customer satisfaction the study intends to clarify.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah wa syukurillah atas limpahan rahmat dan taufik serta hidayah -Nya Skripsi dengan judul Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Kopontren Ausath Blokagung ini dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin walaupun masih banyak kekurangan-kekurangan yang penulis lakukan.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Saw pemimpin umat Muhammad SAW sebaik-baik suri tauladan di Dunia ini.

Banyak halangan dan rintangan yang telah terlewati atas izin Allah Swt melalui bantuan, bimbingan, motivasi, serta waktu yang diberikan dari berbagai pihak kepada penulis, skripsi ini tidak akan terwujud, oleh karena itu dengan segenap jiwa dan ketulusan hati yang dalam, penulis haturkan ribuan untaian rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu dalam proses penulisan, mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. KH. Ahmad Hisyam Syafa'at selaku Pengasuh PP. Darussalam Blokagung yang selalu mendoakan dan memberikan ilmunya.
2. Dr. H. Ahmad Munib Syafa'at, Lc, M.E.I.selaku Rektor IAIDA Blokagung Kabupaten Banyuwangi selalu mengarahkan dan memberikan ilmunya.

3. Dr. Lely Ana Ferawati Ekaningsih, SE., M.H., M.M., CRA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Nurul Inayah S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah.
5. Drs. Edy Sujoko, MH. selaku dosen pendamping lapangan.
6. Bapak Ibu Dosen Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Kabupaten Banyuwangi yang tak henti-hentinya senantiasa memberikan ilmunya.
7. Kedua orang tua, Kakak, serta para kerabat tercinta yang telah memberikan motivasi, do'a dan dukungannya.
8. Seluruh mahasiswa Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Kabupaten Banyuwangi yang telah mendukung dan membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan khususnya mahasiswa Ekonomi Syariah 2018
10. Teman-teman Asrama Al-Mujahidin yang telah memberikan dukungan dan Do'a untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Berkat motivasi, bantuan, dukungan dan kerjasamanya, kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, karena itu penulis menyadari bahwa ini tentunya masih jauh dari sempurna. Namun demikian kritik dan saran bagi ini sangat penulis harapkan, dan semoga amal sholeh beliau yang telah berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini diterima oleh Allah SWT. Aamin.

Akhir kata, semoga Allah memberikan balasan yang setimpal, kepada semua yang tersebut diatas, dan semoga laporan magang ini tersusun dengan ridho Nya serta berguna bagi semua pihak yang memerlukan.

***Wassalamualaikum Wr. Wb***

Blokagung, 09 April 2022

Muhammad Erfan Arifudin

## DAFTAR ISI

(Halaman)

Halaman Sampul Luar .....	
Halaman Sampul Dalam .....	i
Halaman prasyarat gelar .....	ii
Halaman Persetujuan pembimbing .....	iii
Halaman pengesahan penguji .....	iv
Halaman Motto dan persembahan .....	v
Halaman pernyataan keaslian skripsi .....	vi
Halaman abstrak .....	vii
Halaman Abtrak.....	viii
Halaman kata pengantar .....	ix
Halaman Daftar Isi .....	xi
Halaman Daftar tabel.....	xiii
Halaman Daftar gambar .....	xiv
Halaman Daftar lampiran.....	xv
Halaman Transliterasi .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. RunusanMasalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. ManfaatPenelitian (Teoritis, Prektis).....	8
E. Batasan Penelitian .....	9
F. DefinisiOperasional.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Konsptual.....	41
D. Hepotesis.....	43.
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Jenis Penelitian .....	44
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
C. Pupulasi dan Sampel.....	44
D. Tehnik Pengambilan Sampel.....	45
E. Data dan Sumber Data .....	46

F. Tehnik Pengumpulan Data.....	47
G. Variabel Penelitian.....	47
H. Uji Validitas dan Reabilitas Normalitas.....	49
I. Teknik Analisis Data.....	52

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN.....56**

A. Deskripsi Umum .....	56
B. Lokasi Penelitian.....	62
C. Karakteristik Responden.....	62
D. Analisis Data.....	63.

#### **BAB V PEMBAHASAN .....75**

A. Pengaruh Etika Bisnis Islam Peningkatan Nasabah Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung.....	76
B. Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Nasabah Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung.....	78
C. Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan secara Silmultan Berpengaruh Terhadap Peningkatan Nasabah Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung.....	79

#### **BAB VI PENUTUP .....81**

A. Kesimpulan .....	81
B. Keterbatasan Penelitian .....	82
C. Saran .....	82

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BIODATA PENULIS**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Huruf Konsonsn Tunggal.....	xiv
Tabel 1.2 Konsonan Rangkap.....	xv
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Tingkat Usia.....	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Faliditas Pengaruh Etika Bisnis Islam.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Faliditas Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Faliditas Peningkatan Nasabah.....	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas X1.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas X2.....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Y.....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Persial(t).....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan.....	71
Tabel 4.12 Determinasi Koefisien.....	72

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Pengelolaan Loyalitas.....41
2. Gambar 3.1 Pengelolaan Data.....53



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Telah Melaksanakan Penelitian.
2. Kartu Bimbingan Skripsi.
3. Pengesahan Ujian Skripsi.
4. Plagiarism.
5. Biodata Penulis.

## HALAMAN TRANSLITERASI

### ARAB - LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihan huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Menurut kamus besar Indonesia, transliterasi atau alih huruf adalah penggantian huruf dari huruf abjad yang satu ke abjad yang lain (terlepas dari lafal bunyi kata yang sebenarnya).

#### A. Konsonan Tunggal

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

**Tabel 1.1 Huruf Konsonsn Tunggal**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	-	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	-
ت	ta'	T	-
ث	sa'	S	s dengan satu titik di atas
ج	jim	J	-

ح	ha'	H	h dengan satu titik di bawah
خ	kha	Kh	-
د	dal	D	-
ذ	zal	Z	z dengan satu titik di atas
ر	ra'	R	-
ز	zai	Z	-
س	sin	S	-
سین	syin	Sy	-
سذ	sad	S	s dengan satu titik di bawah
سد	dad	D	d dengan satu titik di bawah
ط	ta	T	t dengan satu titik di bawah
ظ	za	Z	z dengan satu titik di bawah
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	gain	G	-
ف	fa'	F	-
ق	qaf	Q	-
ك	kaf	K	-
ل	lam	L	-
م	mim	M	-
ن	nun	N	-
و	wawu	W	-

ء	hamzah	tidak dilambangkan atau ‘	apostrof, tetapi lambang ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata
ي	ya’	Y	-

Sumber ; Buku Panduan 2021

### B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda syaddah, ditulis rangkap.

Contoh rabbana ditulis : رَبَّنَا

### C. *Tā’ marbūṭah*di akhir kata

Transliterasinya menggunakan :

1. *Tā’* marbūṭah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh طَلْحَة:ditulistalhah

2. Pada kata yang terakhir dengan *tā’* marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā’* marbūṭah itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ:ditulis raudah al-afal

3. Bila dihidupkan ditulis t.

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ:ditulis raudatul afal

Huruf ta marbuthah di akhir kata dapat dialihaksarakan sebagai t atau dialihbunyikan sebagai h (pada pembacaan waqaf/berhenti). Bahasa Indonesia dapat menyerap salah satu atau kedua kata tersebut.

**Tabel 1.2 Konsonan Rangkap**

Transliterasi	Transkripsi Waqaf	Kata Serapan
Haqiqat	Haqiqah	Hakikat
Mu'amalat	Mu'amalah	Muamalat, Muamalah
Mu'jizat	Mu'jizah	Mukjizat
Musyawarat	Musyawah	Musyawarat, Musyawarah <sup>1</sup>
Ru'yat	Ru'yah	Ru'yat <sup>1</sup> , Ru'yah
Shalat	Shalah	Salat
Surat	Surah	Surat <sup>2</sup> , Surah <sup>1 3</sup> ,
Syari'at	Syari'ah	Syariat <sup>1</sup> , Syariah

Sumber ; Buku Panduan 2021

Catatan:

1. Penulisan kata yang disarankan oleh KBBI
2. Kata 'surat' bermakna umum
3. Kata 'surat' bermakna khusus. Kata ini yang disarankan oleh KBBI jika yang dimaksud adalah surah Al-qur'an.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan saat ini menunjukkan perkembangan dan pertumbuhan yang sangat pesat, baik lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan islam, hal ini akan memunculkan persaingan yang semakin ketat, baik dalam segi pembuatan produk-produk yang menarik maupun dalam segi pemasarannya, semakin baik dan beragamnya produk bukan berarti dapat meningkatkan jumlah nasabah. Koperasi pondok pesantren (KOPONTREN AUSATH) merupakan salah satu lembaga yang berdiri dibawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Darussalam Blokagung, Karangdoro, Tegalsari, Banyuwangi, yang bergerak dibidang keuangan . Selain sebagai lembaga keuangan pesantren, KOPONTREN AUSATH juga ikut berpartisipasi dalam peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia pada sektor perkoperasian. Berdirinya KOPONTREN AUSATH berawal dari beberapa pemikiran dan pertimbangan para pengasuh dan segenap pengurus pondok pesantren untuk mendirikan sebuah lembaga yang khusus menangani sektor perekonomian pondok pesantren, dengan harapan dapat meningkatkan perekonomian pesantren dan masyarakat sekitar serta dapat membantu kinerja pengurus bidang pendidikan dalam meningkatkan sumberdaya manusia dan mutu pendidikan, sebab pengurus bidang pendidikan dapat lebih berkonsentrasi pada bidangnya. Maka dari itu, pada tahun 1990-an segenap pengasuh dan pengurus pesantren Darussalam sepakat mendirikan sebuah lembaga usaha pondok pesantren yang kemudian diberi nama AUSATH (Atas Usaha Thullab).

Dalam perkembangan berikutnya atas inisiatif pengasuh pada tahun 1994, AUSTAH didaftarkan pada instansi pemerintah agar sah secara legalitas dan mendapat izin operasional usaha atau Badan Hukum. Pada bulan februari 1994 AUSATH resmi menjadi lembaga usaha berupa koperasi dengan nama KOPPONTREN AUSATH dan telah memiliki badan hukum dengan Nomor 7762/BH/II/1994. Selain sebagai pemberdaya perekonomian, KAPONTREN AUSATH juga merupakan sebuah wadah yang dapat mendidik santri dalam bidang koperasi, sebab pesantren bukan hanya lembaga pendidikan agama saja, akan tetapi juga mendidik santri untuk bisa mandiri, meningkatkan skill dalam usaha bisnis, melatih mental, pengelolaan organisasi atau perusahaan yang benar-benar profesional serta mampu menjawab tantangan di era globalisasi saat ini. Serta meningkatkan SDM hingga menuju masyarakat yang damai, tentram, sejahtera, dan berkecukupan dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Seiring dengan kemajuan teknologi seperti media social , internet merupakan salah satu inovasi yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun, sehingga cocok perkembangan masyarakat saat ini. Oleh karena itu perlu etika yang baik dalam menawarkan jasa produk Kompontren, sehingga orang akan tertarik dengan apa yang di tawarkan kepada calon nasabah..

Sedangkan etika sendiri memiliki dampak yang sangat baik bagi dunia bisnis, bahkan didalam agama islampun menjadi sesuatu yang sangat – sangat dianjurkan dalam melakukan aktifitas dalam kehidupan bermasyarakat oleh karena etika dalam dunia bisnis sangatlah membatu untuk bisa memuaskan pelanggan/konsumen. Contohnya dalam menawarkan barang kepada konsomen dan dengan etika kita bisa memuaskan pelanggan untuk datang lagi membeli. Dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, dibutuhkan suatu sistem yang dapat mengatur bagaimana sebaiknya dan seharusnya manusia bergaul dengan baik. Sistem yang mengatur mengenai pergaulan tersebut kemudian membuat masyarakat saling menghormati satu sama lain dan memiliki tata ucapan,

krama, sopan santun, dan lainnya yang disebut etika. Etika ini tak hanya dalam pergaulan sehari-hari dengan masyarakat. Etika diperlukan untuk membentuk KOPPONTREN AUSATH dan membangun ucapan maupun sikap apapun aspeknya, termasuk etika didalam dunia bisnis Islam. Terlebih, agama Islam merupakan agama yang menjunjung tinggi nilai-nilai norma antar manusia dan juga sopan santun serta rasa menghargai makhluk satu sama lain ataupun yang berbeda agama.

Islam juga mengatur bahwa etika bisnis Islam adalah benar dan tidak bisa dipisahkan dengan hal-hal penting lainnya seperti halnya komunikasi dengan masyarakat untuk menjaga perasaan mereka agar tidak tersakiti dengan perkataan oleh karena etika islam sangat dianjurkan. Berbagai filosofi mengatakan di dalam agama Islam mengajarkan tentang bagaimana menjalankan bisnis di dalam etika bisnis Islam.

Mengenai berbagai konsep etika penting kaitanya dengan bisnis dan pelayanan di KOPPONTREN AUSATH. Karena dalam dunia perbisnisan pelayanan yang baik juga sangat diperlukan, Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat berhubungan, maka diperlukan suatu kualitas yang baik untuk memberikan dorongan kepada pelanggan agar dapat menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan konsumen. Semua konsumen pasti ingain diperlakukan seperti halnya raja yang diberikan pelayanan yang memuaskan yang membuat nyaman dengan semua pelayanan.

Dengan berjalanya waktu, ikatan seperti ,memukinkan untuk memahami dengan baik dan sesakma harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan yang diperlakukan dengan sangat baik dimana memaksimalkan pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pelanngan yang kurang menyenagkan sehingga mereka bisa nyaman dalam berbelanja.



Etika bisnis Islam sebenarnya telah diajarkan oleh Rasulullah SAW. Selain memiliki sifat ulet dan berdedikasi dalam berdagang, beliau juga memiliki sifat shiddiq, amanah, fathanah, dan tabligh.

1. Shiddiq berarti mempunyai kejujuran dan selalu melandasi ucapan, amal perbuatan serta keyakinan seperti nilai dasar yang diajarkan dalam Islam. Istiqamah atau konsisten dalam keimanan dan nilai – nilai agamadalama kebaikan meskipun dihadapkan pada tantangan serta godaan, serta tampilan dalam kesabaran dan keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

Shiddiq artinya benar (kejujuran). Bukan hanya perkataannya yang benar, tapi juga perbuatannya juga harus benar (Sejalan dengan ucapannya). Seorang pedagang wajib berlaku jujur dalam melakukan usaha jual beli. Jujur dalam arti luas dan tulus . Tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak bekhianat, serta tidak pernah ingkar janji, curang dalam jual beli ataupun mengurangi timbangan yang telah ada dll. Shiddiq (jujur) dapat diartikan adanya kesesuaian/keselarasan antara manusia sama – sama tidak mementingkan diri sendiri dan tau apa yang disampaikan/diucapkan dengan apa yang dilakukan sesuai dengan kenyataan yang ada dan bukan karena dibuat – buat sendiri. Seperti ayat al qur'an berikut ;

وَإِذْكَرُ فِي الْكِتَابِ إِبْرَاهِيمَ إِنَّهُ كَانَ صِدِّيقًا نَبِيًّا

Artinya ;

Ceritakanlah (hai Muhammad) kisah Ibrahim di dalam Al Kitab (Al Qur'an) ini. Sesungguhnya ia adalah seorang yang sangat membenarkan lagi seorang Nabi, “(QS, Maryam Ayat 41)”.

2. Fathanah berarti cerdas dalam memahami secara mendalam segala sesuatu yang menjadi tugas dan kewajibannya, dengan demikian akan timbul kreatifitas dan kemampuan melakukan inovasi yang bermanfaat. Fathanah artinya cerdas. Dalam menyampaikan 6 ribu lebih ayat Al Qur'an kemudian menjelaskannya dalam puluhan ribu hadits membutuhkan kecerdasan yang luar biasa. Nabi harus mampu menjelaskan firman-firman Allah kepada kaumnya sehingga mereka mau masuk ke dalam Islam. Nabi juga harus mampu berdebat dengan orang-orang kafir dengan cara yang sebaik – baiknya yang dapat menyakinkan. Dapat diartikan yakni sebagai seorang pemasar harus cerdas dan bijaksana, dalam kata lain adalah pemasar harus mengerti, memahami, menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya. Seperti ayat al Qur'an berikut ;

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا  
وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

Artinya ;

Allah menganugrahkan al hikmah (kefahaman yang dalam tentang Al Qur'an dan As Sunah) kepada siapa yang Dia kehendaki. Dan barang siapa yang dianugrahi al hikmah itu, ia benar-benar telah dianugrahi karunia yang banyak. Dan hanya orang-orang yang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah), “(QS, Al Baqarah Ayat 269)”.

3. Amanah yaitu terpercaya, sehingga dapat ditampilkan dalam kejujuran berdagang serta pelayanan yang optimal dalam segala hal. Amanah merupakan kebalikan dari hianat yakni dapat dipercaya, Dapat dipercaya, bertanggung jawab, juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuandan kebutuhan yang telah

ada pada semestinya. Menyelaraskan nilai yang terkait dengan kejujuran dan melengkapinya.

Setiap pedagang harus bertanggung jawab sepenuhnya atas usaha dan pekerjaan dan atau jabatan sebagai pedagang yang telah dipilihnya tersebut. Tanggung jawab di sini artinya, mau dan mampu menjaga amanah (kepercayaan) yang telah orang lain percayakan kepadanya misalnya masyarakat yang memang secara otomatis terbeban di pundaknya. Serprti ayat al qur'an berikut ;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ  
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya ;

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanah yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui, “(QS, Al Anfaal Ayat 27)”.

Sikap bertanggungjawab diantaranya adalah tanggungjawab social, seperti yang saya dilihat langsung, di layar ditunjukkan betapa sangat peduli terhadap sesame dan keluarga, misalnya bantuan untuk korban banjir, gempa bumi, longsor dll,yang Tujuanya dari adanya kegiatan social yang rutin diadakan agar tumbuh rasa solidaritas atau kepedulian dari para karyawan pada khususnya dan kepada seluruh masyarakat pada umumnya.

4. Tabligh yaitu menyampaikan wahyu, maksudanya bahwa Rasulullah pasti menyampaikan seluruh ajaran Allah SWT sekaligus memberikan

contoh kepada pihak lain untuk melakukan ketentuan-ketentuan ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari.

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ  
رِسَالَاتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

Artinya ;

Hai Rasul, sampaikanlah apa yang di turunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir.“(QS, Al Maidah Ayat 67)”.

Kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi Peningkatan para nasabahnya di KOPPONTREN AUSAH. Kualitas pelayanan tersebut berhubungan dengan keramahan pelayan, ketepatan waktu dalam melayani, dan lain-lain. Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap Peningkatan Nasabah, dimana pelayanan yang berkualitas mempunyai efek yang lebih kuat terhadap Peningkatan Nasabah. Meskipun pelayanan/jasa merupakan suatu hal yang tidak berwujud, tapi penalaran dan pengalaman seseorang dapat dijadikan alat pengukur kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bisa memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen, karena adanya interaksi antara pihak usaha perdagangan dengan konsumen. Definisi kualitas pelayanan yakni “usaha pemenuhan kebutuhan maupun keinginan konsumen serta kesesuaian proses pemberiannya dalam menciptakan keseimbangan dengan harapan pelanggan”. Kualitas yaitu sebuah situasi dinamis yang berkaitan dengan manusia, lingkungan, jasa, produk maupun proses yang sesuai atau lebih tinggi dari 3 harapan. Kualitas memiliki tujuan yang sesuai dengan keunggulan teknis yang sesungguhnya dari suatu produk yang bisa diukur dan diverifikasi. Sebaliknya,

Kesan kualitas sebagai penilaian konsumen berkenaan keunggulan produk secara keseluruhan ataupun superioritas. Kualitas produk yang dirasakan merupakan penilaian global mulai perkembangan kebaikan, mempunyai tanda berupa tingkat abstraksi tinggi dan berlandaskan suatu pengaturan konsumsi.

### **B. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka masalah penelitian dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Etika bisnis Islam Berpengaruh Terhadap Peningkatan Nasabah Di Koppontren Ausath Blokagung?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Peningkatan Nasabah Di Koppontren Ausath Blokagung?
3. Apakah Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Peningkatan Nasabah Di Koppontren Ausath Blokagung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini, yaitu untuk menguji dan menganalisis:

1. Untuk Mengetahui Etika BIsnis Islam Berpengaruh Terhadap Peningkatan Nasabah Di Koppontren Ausath Blokagung.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Peningkatan Nasabah Di Koppontren Ausath Blokagung.
3. Untuk Mengetahui Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan secara Silmultan Berpengaruh Terhadap Peningkatan Nasabah Di Koppontren Ausath Blokagung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, harapannya memberikan manfaat bagi beberapa pihak akademis dan/atau praktis.

1. Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan pengembangan keilmuan dan kontribusi keilmuan bagi masyarakat tentang pengaruh citra merek (brand image), terkait dengan kepuasan konsumen tentang kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan gambaran kepuasan konsumen dari segi kualitas layanan pada Koppontren Ausath Blokagung.

2. Praktis

Output dari penelitian ini harapannya bisa membagi beberapa manfaat bagi beberapa pihak, dan menjadi amal jariah bagi penulis yakni:

a. Perguruan Tinggi

Output atas penelitian diharapkan dapat menjadi sumbangsih pengetahuan, kepada perguruan tinggi untuk tambahan dalam perpustakaan di bidang Ekonomi Syariah khususnya dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan bersifat karya ilmiah.

b. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang kepuasan konsumen dalam berbelanja Di Koppontren Ausath Blokagung yang berkenaan dengan kualitas pelayanan.

c. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi, nasehat dan pembelajaran untuk penelitian lebih lanjut atau untuk penelitian yang sejenis.

## **E. Batasan penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi yang digunakan mengingat waktu, biaya dan kemampuan penulis yang terbatas. Berikut ini adalah batasan permasalahan dalam penelitian:

- a. Penelitian hanya terbatas pada kualitas pelayanan yang ada pada Koppontren Ausath Blokagung.
- b. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah atau calon nasabah Koppontren Ausath Blokagung.
- c. Penelitian ini berfokus untuk menguji pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Nasabah yang ada pada Koppontren Ausath Blokagung.

## **F. Definisi Operasional**

Dalam suatu penelitian juga diperlukan adanya definisi operasional agar menjaga supaya tidak terjadi kesalah pahaman dalam mengartikan makna dari setiap variabelnya. Adapun definisi dari operasional dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Etika Bisnis islam (X1)**

Etika merupakan aplikasi ke dalam watak moralitas atau ucapan dan tingkah laku seseorang. Etika juga bisa berarti bagaimana tindakan-tindakan moral manusia yang bisa membuat orang lain nyaman. Selain itu, etika juga memiliki pengertian yakni sebagai aktualisasi kehidupan yang baik secara moral maupun dalam agama islam.

### **2. Kualitas Pelayanan (X2)**

Kualitas pelayanan di artikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diinginkan pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima, apabila pelayanan mereka yang inginkan terpenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan maka pelayanan tersebut disebut berkualitas, sedangkan

pelayanan yang tidak sesuai dengan kenyataan dianggap tidak berkualitas atau mengecewakan.

Kualitas pelayan merupakan kualitas layanan merupakan evaluasi kognitif dari nasabah atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktifitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat islam. Kualitas pelayanan di definisikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diinginkan pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima, apabila pelayanan yang ereka inginkan terpenuhi tau bahkan melebihi harapan pelanggan maka pelayanan tersebut berkualitas, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai yang tidak sesuai dengan kenyataan dianggap tidak berkualitas atau mengecewakan, indikator yang digunaka untuk kualitas pelayanan.

### 3. Nasabah (Y)

Nasabah Bagi suatu Lembaga Keuangan dianggap aset yang sangat berharga untuk memastikan kelangsungan hidup suatu Lembaga Keuangan dengan terus melakukan usaha untuk meningkatkan jumlah nasabah melalui proses yang sistematis yaitu menggunakan langkah-langkah yang strategis. Salah satu strategi dalam meningkatkan Peningkatan nasabah Di Koppontern Ausath Blikagung. Menurut OJK (Otoritas Jasa Keuangan), nasabah adalah pihak yang menjadi pengguna jasa dari suatu bank. Nasabah dari sebuah Lembaga keuangan menjadi tanggungan ataupun pelanggan dari Lembaga keuangan tersebut. Kesimpulannya, pengertian nasabah adalah orang yang biasa mempunyai hubungan dengan maupun menjadi pelanggan dari Lembaga keuangan. Dengan menjadi nasabah, Anda bisa menabung dan meminjam modal untuk mengembangkan usaha. Jika Anda membutuhkan modal untuk mengembangkan usaha, Anda bisa mengajukan pinjaman ke Investree yang sudah berizin dan diawasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Investree menjadi



jembatan yang mempertemukan antara Anda sebagai peminjam (*Borrower*) dan pemberi pinjaman (*Lender*). Selain proses mudah dan cepat, Anda bisa mendapatkan tingkat bunga dan biaya kompetitif berdasarkan sistem *credit-scoring modern* mulai dari 1% per bulan. Daftar Investree sekarang juga dan kembangkan usaha Anda. Dengan modal tersebut, Anda bisa mengembangkan usaha dengan lancar dan maksimal.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pengertian Etika Bisnis Islam**

Perkataan etika atau seperti lazim disebut etik, berasal dari bahasa latin *ethica*. Ethos dalam bahasa Yunani artinya norma – norma, nilai, kaidah, ukuran bagi tingkah laku yang baik. Etika perlu dipahami sebagai sebuah cabang filsafat yang berbicara mengenai nilai dan norma - norma moral. Etika bermaksud membantu manusia untuk bertindak secara bebas dan dapat dipertanggungjawabkan dikemudian harinya karena setiap tindakannya selalu lahir dari keputusan pribadi yang bebas dengan selalu bersedia untuk mempertanggungjawabkan tindakannya tersebut karena ada alasan yang jelas atas tindakannya.

Etika bisnis dapat dilihat sebagai suatu usaha untuk merumuskan dan menerapkan prinsip – prinsip dasar etika bisnis islam di bidang hubungan ekonomi antarmanusia. Dapat juga dikatakan bahwa etika bisnis menyoroti segi – segi moral manusia dalam hubungan literatural antar berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis islam. Etika bisnis merupakan cara untuk melakukan kegiatan bisnis yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan dan masyarakat. Etika bisnis dalam suatu perusahaan dapat membentuk nilai, norma dan perilaku karyawan serta pimpinan dalam membangun hubungan yang adil dan sehat dengan

pelanggan/mitra kerja, pemegang saham dan masyarakat. Dalam menciptakan etika bisnis, menurut Dalimunthe dalam Kharis menganjurkan untuk memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Pengendalian Diri. Pelaku bisnis dapat mengendalikan diri untuk tidak memperoleh apapun dari siapapun dalam bentuk apapun. Tidak mendapatkan keuntungan dengan jalan curang atau memakan puhak lain dengan menggunakan keuntungan tersebut.
- b. Pengembangan Tanggung Jawab Sosial. Pelaku bisnis dituntut untuk peduli dengan keadaan masyarakat bukan hanya dalam bentuk “*uang*” dengan memberikan sumbangan melainkan lebih kompleks lagi.
- c. Mempertahankan Diri.
- d. Menciptakan Persaingan yang Sehat.
- e. Menerapkan Konsep “*Pembangunan Berkelanjutan*”. Yaitu memikirkan bagaimana keadaan di masa yang akan datang. Pelaku bisnis dituntut untuk tidak mengeksploitasi lingkungan dan keadaan sekarang tanpa mempertimbangkan keadaan di masa mendatang.
- f. Menghindari Sifat 5K (Katabelece, Kongkalikong, Koneksi, Kolusi dan Komisi).

## 2. Perinsip Etika Bisnis Islam

1. Prinsip otonomi, adalah sikap dan kemampuan manusia untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan ahklak dengan kesadarannya tentang apa yang dianggapnya baik untuk dilakukan. Untuk bertindak secara otonom, diandaikan ada kebebasan untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan keputusan yang menurutnya terbaik itu. Kebebasan adalah unsur hakiki dari prinsip otonomi ini. Dalam etika, Kebebasan adalah prasyarat utama untuk bertindak secara etis, karena tindakan etis adalah tindakan yang bersumber dari kemauan dan tindakan baik serta kesadaran pribadi dari

per seseorang. Hanya karena seseorang mempunyai kebebasan ahklak, ia bisa di tuntutan untuk bertindak secara etis.

Dengan otonomi, pelaku bisnis dan karyawan dalam perusahaan manapun tidak lagi diperlakukan sebagai sekadar tenaga yang dieksploitasi sesuai kebutuhan bisnis dan demi kepentingan bisnis. Dengan kata lain, dengan otonomi para pelaku bisnis benar – benarmenjadi subyek moral yang bertindak secara bebas dan bertanggung jawab atas tindakannya. Ini berarti sebagai subyek moral yang tidak lagi dimiliki sebaian yang hanya mementingkan akal, sekedar bertindak dan berbisnis seenaknya dengan merugikan hak dan kepentingan pihak lain.

Otonomi juga memungkinkan inovasi, mendorong kreativitas, meningkatkan produktivitas, yang semuanya akan sangat berguna bagi bisnis modern yang terus berubah dalam persaingan yang ketat. Dengan prinsip otonomi, tanggung jawab moral juga tertuju kepada sebaian orang atau semua pihak terkait yang berkepentingan.

2. Prinsip kejujuran. Terdapat tiga lingkup kegiatan bisnis yang bisa ditunjukkan secara jelas bahwa bisnis tidak akan bisa bertahan lama dan berhasil kalau tidak didasarkan atas kejujuran.
  - a. Pertama, jujur dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak. Kejujuran ini sangat penting artinya bagi masing – masing pihak dan sangat menentukan relasi dan kelangsungan bisnis masing-masing pihak selanjutnya. Karena seandainya salah satu pihak berlaku curang dalam memenuhi syarat-syarat perjanjian tersebut, selanjutnya tidak mungkin lagi pihak yang dicurangi itu mau menjalin relasi bisnis dengan pihak yang curang tadi.

- b. Kedua, kejujuran dalam penawaran barang atau jasa dengan mutu dan harga yang sebanding. Dalam pasar yang terbuka dengan barang dan jasa yang beragam dan berlimpah ditawarkan kedalam pasar, dengan mudah konsumen berpaling dari satu produk ke produk yang lain. Maka caracara bombastis, tipu menipu, bukan lagi cara bisnis yang baik dan berhasil. Kejujuran adalah prinsip yang justru sangat penting dan relevan untuk kegiatan bisnis yang baik dan tahan lama.
    - c. Ketiga, jujur dalam hubungan kerja intern dalam suatu perusahaan. Kejujuran dalam perusahaan adalah inti dan kekuatan perusahaan itu. Perusahaan itu akan hancur kalau suaana kerja penuh dengan akal-akalan dan tipu-menipu. Kalau karyawan diperlakukan secara baik dan manusiawi, diperlakukan sebagai manusia yang punya hak-hak tertentu, kalau sudah terbina sikap saling menghargai sebagai manusia antara satu dan yang lainnya, ini pada gilirannya akan terungkap keluar dalam relasi dengan perusahaan lain atau relasi dengan konsumen. Selama kejujuran tidak terbina dalam perusahaan, relasi keluar pun sulit dijalin atas dasar kejujuran.
3. Prinsip keadilan. Menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil, serta dapat dipertanggung jawabkan. Keadilan menuntut agar setiap orang dalam kegiatan bisnis perlu di perlakukan sesuai dengan haknya masing-masing dan agar tidak boleh ada pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya.
4. Prinsip saling menguntungkan (mutual benefit principle). Menuntut agar bisnis dijalankan sedemikian rupa sehingga menguntungkan semua pihak. Kalau prinsip keadilan menuntut agar tidak boleh ada pihak yang

dirugikan hak dan kepentingannya, prinsip saling menguntungkan secara positif menuntut hal yang sama, yaitu agar semua pihak berusaha untuk saling menguntungkan satu sama lain. Prinsip ini terutama mengakomodasi hakikat dan tujuan bisnis. Karena anda ingin untung dan saya pun ingin untung, maka sebaliknya kita menjalankan bisnis dengan saling menguntungkan. Maka, dalam bisnis yang kompetitif, prinsip ini menuntut agar persaingan bisnis haruslah melahirkan win-win situation.

5. Prinsip integritas moral. Dihayati sebagai tuntutan internal dalam diri pelaku bisnis atau perusahaan, agar perlu menjalankan bisnis dengan tetap menjaga nama baik pimpinan atau orang-orangnya maupun perusahaannya. Dengan kata lain prinsip ini merupakan tuntutan dan dorongan dari dalam diri pelaku dan perusahaan untuk menjadi yang terbaik dan dibanggakan. Dan itu tercermin dalam seluruh perilaku bisnisnya dengan siapa saja, baik keluar maupun kedalam perusahaan.

#### 4. Kelebihan Etika BIsnis

Mengapa etika bisnis Islam dilakukan? Ternyata etika bisnis Islam memiliki kelebihan sendiri dibandingkan etika bisnis yang lainnya, antara lain:

- a. Para pelaku bisnis bisa bekerja secara profesional,
- b. Persaingan antarpelaku bisnis semakin tinggi sehingga bisnis semakin maju,
- c. Kepuasan konsumen menjadi hal yang diutamakan karena di dalamnya diatur agar tidak egois,
- d. Perusahaan akan memiliki kepercayaan tinggi di mata masyarakat,
- e. Meminimalisasi sanksi dari pemerintah atau hukum yang lebih tinggi karena memiliki aturan yang mengikat antara manusia dan Allah SWT.

## 5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi kepuasan para konsumennya. Kualitas pelayanan tersebut berhubungan dengan keramahan pelayan, ketepatan waktu dalam melayani, dan lain-lain. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang berkualitas mempunyai efek yang lebih kuat terhadap kepuasan konsumen. Meskipun pelayanan/jasa merupakan suatu hal yang tidak berwujud, tapi penalaran dan pengalaman seseorang dapat dijadikan alat pengukur kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada enam dimensi kualitas pelayanan. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut;

### a. Compliance (Kepatuhan)

Merupakan bentuk pengaruh sosial yang dipengaruhi oleh permintaan secara langsung ataupun tidak langsung dari pelanggan. Compliance merujuk pada sejauh mana seorang individu menerima atau menolak permintaan orang lain. Compliance merupakan salah satu bentuk psikologi yang banyak dipelajari pada psikologi sosial. Hal tersebut adalah komitmen, hubungan sosial, kelangkaan, repositas, validasi sosial, dan otoritas.

Dalam prinsip komitmen dan konsistensi, ketika kita telah mengikatkan diri pada suatu posisi atau tindakan, kita akan lebih mudah memenuhi permintaan tersebut.

### b. Tangiblis (Berwujud)

Kualitas pelayanan berupa wujud atau sarana dalam melakukan usaha.

Bentuk kualitas layanan tersebut meliputi:

1. Penampilan dalam melayani pelanggan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses layanan.
4. Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan.
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

c. Realibility (Kehandalan)

kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Hal ini meliputi sebagai berikut:

1. Kecermatan dalam melayani.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
4. Keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

d. Responsivess (Ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Hal tersebut meliputi:

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. melakukan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat.
3. Semua keluhan pelanggan direspon dengan baik.

e. Assurance (Jaminan)

Kualitas layanan agar pelanggan percaya maka perlu adanya jaminan terhadap pelanggan untuk meyakinkan bahwa kualitas layanan yang

diberikan baik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dengan jaminan berupa:

- 1) memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- 2) memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- 3) memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- 4) memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

#### f. Emphaty (Empati)

Sikap penuh perhatian dari terhadap konsumen perlu dilakukan dalam kualitas layanan yang baik. Hal tersebut tercerminkan dengan:

1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
2. melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
3. melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
4. melayani dan menghargai setiap pelanggan.

#### 1) Ciri – Ciri Pelayanan Baik

Berikut adalah beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Selain sumber daya manusia yang berkualitas yang penting adalah sarana dan prasarana yang dimiliki, harus membuat pelanggan nyaman atau betah.
- b. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai. Bertanggung jawab kepada setiap pembeli sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal hingga tuntas.



- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pembeli diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu normal.
- d. Mampu berkomunikasi. Mampu berkomunikasi artinya setiap karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pembeli. Karyawan harus mampu memahami keinginan pembeli dengan cepat.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pembeli atau kemampuan dalam bekerja.
- f. Mampu memberikan kepercayaan kepada pembeli. Sekali pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan maka akan menimbulkan kepercayaan dari pembeli.

## 2) Prinsip Kualitas Pelayanan

Enam prinsip pokok dalam kualitas pelayanan meliputi;

### a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif utama dan dalam komitmen manajemen puncak dalam hidup berbisnis, Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa itu maka usaha untuk meningkatkan kualitas dan nilai – nilai kerja karyawan.

### b. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan yang dibutuhkan mengenai kualitas. Aspek – aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan untuk mencapai visinya.

d. Review

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan orang yang bersangkutan lainnya.

f. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

6. Pengertian Nasabah

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, nasabah adalah perseorangan atau badan yang menggunakan atau menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa. Sebenarnya, istilah nasabah sendiri tidak hanya merujuk kepada pelanggan bank. Perusahaan asuransi juga menggunakan istilah nasabah, yakni orang yang menjadi pembayar premi asuransi. Di samping itu, ada beberapa pengertian nasabah menurut para ahli. Cek pengertiannya berikut ini.

- a. Menurut Boediono, nasabah adalah orang yang harus mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepadanya sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin tinggi.
- b. Menurut Pardede, nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.
- c. Menurut Kasmir, nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan bank.

## 7. Jenis Nasabah

### a. Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan adalah pelanggan bank yang menempatkan dananya di bank ke simpanan biasa atau simpanan berjangka berdasarkan perjanjian antara pihak bank dan pelanggan bank yang bersangkutan.

### b. Nasabah Debitur

Nasabah debitur adalah jenis pelanggan bank yang mendapatkan fasilitas kredit atau fasilitas pembiayaan dari bank setelah melewati proses pengajuan, persetujuan, dan perjanjian dengan pihak perbankan.

## 8. Pihak-Pihak Yang Disebut Nasabah

Pelanggan bank bukan saja individu yang menyimpan atau meminjam dana dari bank, tapi ada pula institusi atau badan hukum.

a. Nasabah Badan Hukum

Nasabah badan hukum adalah pelanggan bank yang berasal dari institusi atau organisasi yang telah memiliki status atau berbadan hukum, Pelanggan bank dari badan hukum terdiri dari perusahaan swasta, BUMN, BUMD, koperasi, organisasi massa, lembaga milik pemerintah, dan badan-badan lainnya. Segmen korporat perbankan (*corporate debtor*) dan badan lainnya memiliki limit penempatan dana dan fasilitas kredit yang telah ditetapkan *internal bank*.

b. Nasabah Orang/Individu

Nasabah individu bank terdiri dari pelanggan dewasa dan belum dewasa yang masing-masing memiliki kewenangan sendiri. Fasilitas kredit dan giro hanya diperbolehkan untuk pelanggan dewasa. Sementara pelanggan yang belum dewasa hanya boleh mendapatkan layanan tabungan dan/atau lepas untuk transfer dan sebagainya.

9. Keuntungan Menjadi Nasabah

Berikut sejumlah keuntungan yang bisa diperoleh dengan menjadi pelanggan bank.

- a. Keamanan dana yang terjamin karena bank diawasi berbagai lembaga pemerintah, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- b. Mendapatkan keuntungan berupa bunga.
- c. Kemudahan dalam bertransaksi, seperti tarik tunai, transfer dana, berinvestasi, dan sebagainya.
- d. Ikut membantu pemerintah dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan.

**B. Penelitian Terdahu**

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai ‘Pengaruh Etika bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Nasabah Pada Koppontren Ausath Blokagung’. Peneliti telah mengumpulkan informasi dari berbagai buku atau karya ilmiah lain yang dapat di jadikan referensi, sumber, dan acuan sebagai perbandingan dalam penelitian ini.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternative pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan atau masyarakat tersebut meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- 4) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 5) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 6) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.
- 7) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani.
- 8) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 9) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- 12) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 13) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pelanggan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan pengukuran kepuasan pelayanan seperti yang telah dijelaskan diatas, maka instrumen yang akan digunakan dalam kuesioner meliputi :

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan.
- c. Kejelasan dan kompetensi/kemampuan.
- d. Keadilan mendapatkan pelayanan.
- e. Kepastian jadwal pelayanan.

- f. Kenyamanan lingkungan.
- g. Keamanan pelayanan.

Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Kepuasan pelanggan merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO.	Nama, Judul, Tahun	Link Artikel Jurnal	Masalah Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Trisya Mauliati, Faizal Nurmatias, Khairul Azmi Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House Di Kota Dumai, 2017	///C:/Users/kirito/Downloads/53-Article%20Text-150-1-10-20210901	Bagaiman Erika Binis Islam Dan Kalitas Playanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House Di Kota Dumai	penelitian ini adalah konsumen Muslim di Kota Dumai. Metode pengampilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling yaitu dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada data populasi yang homogen, hal ini bertujuan agar sampel terdistribusi dengan baik, maka populasi juga harus di buat acak atau tidak urut.	Bahwa Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Musli. Uji Validitas Menunjukkan Bahwa Nilai R Hitug Dari Masing-Masing Variabel Lebih Besar Dari R Tabel Sebesar 0, Dan Tingkat Signifikan Dari Masing-Masing Variabel Kurang Dari 1. Jadi,	Membahas tentang etika bisnis islam dan kualitas playanan	Objek Penelitian Berbeda, Tempat dan Tidak Membahas Soal Pelayanan



Lanjutan Tabel 2.1

					<p>Disimpulkan Bahwa Masing- Masing Butir Pernyataan Adalah Valid. Uji Realibitas Menunjukkan Bahwa Nilai Cronbach Alpha Dari Tiap- Tiap Konstruk Atau Variabel Lebih Besar Dari 0,60 Yang Artinya Berarti Bahwa Kuesioner Yang Merupakan Indikatorindikat or Dari Variabel Tersebut Adalah Reliabel Atau Handal. Hal Tersebut Dapat Dilihat Dari Nilai Cronbach Alpha Hasil Pengujian Yang Telah</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

Lanjutan Tabel 2.1

					Dilakukan Sebagai Berikut: Etika Bisnis Islam (X1) Sebesar 0,679, Kualitas Pelayanan (X2) Sebesar 0,754, Kepuasan Konsumen Muslim (Y) Sebesar 0,705 Mempunyai Realibilitas Tinggi.		
--	--	--	--	--	--	--	--

Lanjutan Tabel 2.1

2.	Lilit Biati, Yoga Try Andika Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ud. Diva Sejahtera Blokagung Banyuwangi, 2021	///C:/Users/kirito/Downloads/190-Article%20Text-446-1-10-20220128%20(2)	Bagaiman Erika Binis Islam Dan Kalitas Playanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ud. Diva Sejahtera Blokagung Banyuwangi	Metode dalam penelitian ini merupakan Penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, Penelitian kuantitatif umumnya untuk hipotesis atau mendukung hipotesis dan digunakan pada penelitian untuk mengetahui apa	Berdasarkan Pembahasan Dalam Penelitian Ini Mengenai Variabel Prinsip Islam (X1) Dan Variabel Kualitas Layanan (X2) Sebagai Variabel Bebas Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Sebagai Variabel Terikat Di Ud. Diva Sejahtera Blokagung Banyuwangi. Dapat Ditarik Kesimpulan Baik Secara Parsial Maupun Simultan Berdasarkan	Membahas tentang etika bisnis islam dan kualitas playanan	Objek Penelitian Berbeda, Tempat dan Tidak Membahas Soal Pelayanan
----	--	---	--	---	--	---	--

Lanjutan Tabel 2.1

				<p>saja hal yang memengaruhi terjadinya suatu fenomena dengan kata lain mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih yang menjadi objek Penelitian.</p>	<p>Hasil Penelitian Dan Pembahasan Sebagai Berikut: 1. Etika Bisnis Islam Terdapat Pengaruh Terhadap Minat Berwirausaha Dengan Nilai Thitung &gt; Ttabel Sehingga Dapat Disimpulkan Bahwa Ho Ditolak Dan Ha Diterima Dapat Dinyatakan Bahwa Terdapat Pengaruh Antara Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ud. Diva Sejahtera Blokagung</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

Lanjutan Tabel 2.1

					<p>Banyuwangi. 2.  Kualitas  Pelayanan  Terdapat  Pengaruh  Terhadap  Kepuasan  Pelanggan  Dengan Nilai  Thitung &gt;  Ttabel Sehingga  Dapat  Disimpulkan  Bahwa Ho  Ditolak Dan Ha  Diterima Dan  Dapat  Dinyatakan  Bahwa Terdapat  Pengaruh  Antara Kualitas  Pelayanan  Terhadap  Kepuasan  Pelanggan Di  Ud. Diva  Sejahtera  Blokagung  Banyuwangi</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

Lanjutan Tabel 2.1

3.	Dewi Pitriani, Ibdalsyah, Hilman Hakiem, Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Manajemen Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen ofyan Hotel Betawi Syariah, 2020	///C:/Users/Kirito/Downloads/3396-8048-1-SM.	Bagaiman Erika Binis Islam Dan Kualitas Playanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen ofyan Hotel Betawi Syariah	menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk menekankan analisisnya pada data-data angka yang diolah dengan metode statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis pada penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukann prediksi bahwa suatu variabel tertentu akan mempengaruhi variabel yang lain, Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan	Uji Validitas Digunakan Untuk Mengetahui Tingkat Kevalidan Suatu Instrumen Dalam Pengumpulan Data. Uji Validitas Dilakukan Dengan Membandingkan Nilai Rhitung Dengan Nilai Rtabel . Hasil Uji Validitas Dari Tabel Diatas Dapat Diketahui Bahwa Dari Seluruh Item Pernyataan Dapat Dilihat Semua Item Pada Variabel Tersebut	Membahas Tentang Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Playanan	Objek Penelitian Berbeda, Tempat dan Tidak Membahas Soal Pelayanan
----	---	--	--	--	--	---	--

Lanjutan Tabel 2.1

				<p>kuesioner yaitu pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada para tamu Sofyan Hotel Betawi Syariah Menteng dengan cara:</p> <p>(1) Mendatangi salah satu target yang ingin dijadikan responden, (2) Responden diberikan kuesioner, (3) Sambil mengisi kuesioner, ditunggu dan diberikan penjelasan jika belum jelas terhadap apa yang dibaca,</p>	<p>Memiliki Nilai Rhitung Lebih Besar Dan Positif Dibanding Rtabel Untuk <math>(Df) = 30 - 2 = 28</math> Dan Alpha 0,05 Dengan Uji Satu Sisi Terdapat Nilai Rtabel Sebesar 0,374.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

Lanjutan Tabel 2.1

4.	Risma Nur Maulidya, Ahmad Mulyadi Kosim, Abrista Devi, Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor,2019	///C:/Users/Kirito/Downloads/287200200%20(1)	Bagaiman Erika Binis Islam Dan Kalitas Playanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor	Jenis penelitian ini yaitu penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Sahira Butik Hotel dan pelanggan Srigunting Inn Hotel. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan tempat	Hasil Penelitian Menunjukan Bahwa Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Signifikan Dan Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal Ini Menunjukan Bahwa Kepuasan Pelanggan Merupakan Salah Satu Pembentuk Dari Loyalitas Pelanggan, Pelanggan Yang Merasa Puas Terhadap Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Yang Diterapkan Oleh Hotel Syariah Di Bogor Yaitu Hotel Sahira	Membahas tentang etika bisnis islam dan kualitas playanan	Objek Penelitian Berbeda, Tempat dan Tidak Membahas Soal Pelayanan
----	---	--	--	---	---	---	--



Lanjutan Tabel 2.1

				<p>penelitian dan jumlah sampel pelanggan atau responden yang akan diteliti. Purposive sampling yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan dan kriteriakriteria tertentu.</p>	<p>Dan Srigunting, Maka Pelanggan Tersebut Akan Loyal Dan Berkunjung Kembali Ke Hotel Tersebut Serta Selalu Mengatakan Hal Yang Positif Mengenai Hotel Tersebut. Semakin Tinggi Kepuasan Pelanggan, Maka Semakin Tinggi Pula Loyalitas Pelanggan. Hasil Penelitian Ini Sesuai Dengan Penelitian Dari Salma &amp; Ratnasari (2015) Dalam Penelitiannya Menyatakan</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--

Lanjutan Tabel 2.1

					<p>Bahwa Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Mohamad Et Al (2017) Dalam Penelitiannya Menyatakan Bahwa Kepuasan Pelanggan Menciptakan Dampak Positif Yang Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.</p>		
5.	Afriyani Sasnita, Siti Musyahidah, Nursyamsu Nursyamsu,	///C:/Users/Kirito/Downloads/Q/12 - Article%20Text-21-1-	Bagaiman Erika Binis Islam Terhadap Keputusan Pembelian Busana	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan	Uji Hipotesis Diperoleh Nilai Signifikan Sebesar $0,001 < 0,05$ Maka Dapat Diketahui	Membahas tentang etika bisnis islam	Objek Penelitian Berbeda, Tempat dan Tidak Membahas

Lanjutan Tabel 2.1

	Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Keputusan Pembelian Busana Muslimah Mahasiswi Jurusan Ekonomi Syariah Iain Palu, 2019	10-20200411	Muslimah Mahasiswi Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Palu	kuantitatif, karena penelitian ini terfokus untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam terhadap keputusan pembelian busana Muslimah pada mahasiswi Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Palu melalui perolehan hasil data berbentuk angka-angka yang selanjutnya akan dilakukan analisis melalui statistik. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswi Jurusan	Bahwa Variabel Etika Bisnis Islam Menunjukkan Nilai Thitung Sebesar 3,349 Dan Ttablesebesar1,990. Dengan Demikian Thitung Lebih Besar Dari Ttabel (3,349 > 1,990). Sehingga Dapat Di Artikan Bahwa Variabel Etika Bisnis Islam Berpengaruh Secara Positif Dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswi Pada Pakaian Busana Muslimah. Sesuai Dengan		Soal Pelayanan
--	--	-------------	--	---	---	--	----------------

Lanjutan Tabel 2.1

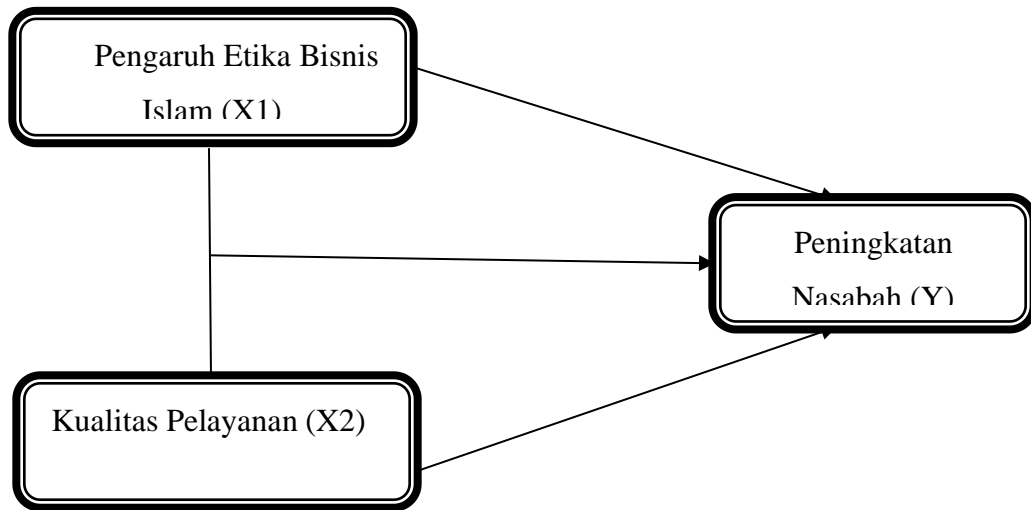
				<p>Ekonomi Syariah yang pernah berbelanja busana Muslimah. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik proportional stratified random sampling . yaitu teknik pengambilan sampel berstrata berdasarkan tingkat semester.</p>	<p>Hasil Penelitian Dapat Melihat Etika Bisnis Islam Sangat Berperan Penting Dalam Keputusan Pembelian Mahasiswi Pada Pakaian Busana Muslimah. Sehingga Semakin Baik Etika Yang Dilakukan Penjual Maka Konsumen Akan Semakin Tertarik Untuk Berbelanja. Dengan Demikian Dapat Di Simpulkan Bahwa Dalam Penelitian Ini Variabel Etika Bisnis Islam Telah Memenuhi</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					Aksioma Dasar Etika Bisnis Islam Sehingga Mempengaruhi Keputusan Pembelian Mahasiswi Pada Pakaian Busana Muslimah.		
--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber ; Buku Panduan 2020

### C. Kerangka Konsptual

Kerangka berpikir diartikan sebagai model awal konseptual yang sangat menggunakan akal serta perhitungan yang baik, digunakan berkenan dengan dua variabel atau lebih dengan rurusus – rumus yang ditentukan diawal. Kerangka berpikir juga dapat diartikan sebagai miniatur penelitian secara sistematis karena keseluruhannya yang menggambarkan bagaimana sebuah penelitian secara ringkas daqn sistematika. Kerangka berpikir yang dihasilkan berupa hubungan atau perbandingan antara variabel. Berdasarkan uraian – uraian tersebut kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.1 Pengelolaan Loyality

Penjelasan ;

- 1) Hubungan antara Etika Bisnis dengan Loyalitas Anggota Di Kopponren Ausath Blokagung Dalam berbisnis harus menjalankan etika bisnis dengan baik dan teratur sesuai konsep yang telah ditentukan diawal, mentaati norma yang ada dalam lingkungan berbisnis maupun lingkungan tempat berbis. Etika Bisnis Islam yang baik akan menarik perhatian setiap pelanggan atau konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah yang akan menjadi sebuah kesinambungan dalam berbisnis. Etika bisnis Islam membantu dalam pengambilan keputusan yang

dibuat untuk kepentingan bersama, dan menjunjung tinggi etika dalam segala hal, maupun konsumen supaya tidak merugikan salah satu pihak atau melanggar norma – norma yang telah ditentukan.

Perusahaan dalam hal ini adalah lembaga keuangan. Dengan menerapkan prinsip etika bisnis dengan baik diantaranya adalah prinsip otonomi, prinsip kejujuran, prinsip saling menguntungkan, prinsip keadilan, dan prinsip integritas moral maka akan berdampak baik bagi perusahaan dan konsumen. Karena konsumen akan merasa nyaman dan enggan untuk meninggalkan perusahaan tersebut atau disebut loyal dalam pelayanan.

- 2) Hubungan antara Pelayanan Prima dengan Loyalitas Anggota Di Kopponren Ausath Blokagung, Setelah menerapkan beberapa macam tindakan. etika bisnis islam akan sangat baik di internalka perusahaan maka juga diperlukan etika yang baik di eksternal kemudianya, perusahaan yaitu pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen juga diperlukanu dan diperhatikan. Pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang diberikan kepada konsumen akan menambah kepercayaan dan selera konsumen secara tidak langsung, selain merasa puas konsumen juga akan enggan untuk meninggalkan perusahaan tersebut karena pelayanan yang memuaskan.
- 3) Hubungan antara Etika Bisnis dan Pelayanan Prima dengan Loyalitas Anggota Di Kopponren Ausath Blokagung Loyalitas konsumen secara tidak langsung diperngaruhi oleh etika bisnis islam yang diterapkan oleh perusahaan dan juga pelayanan yang baik dilakukan oleh setiap karyawan di dalamnya. Apabila menjalankan prinsip etika bisnis islam dengan maka keputusan – keputusan yang diambil untuk kepentingan harus mementingkan kepuasan konsumen agar semuanya berjalan dengan harapan dan tujuan.

#### **D. Hepotesis**

Hipotesis merupakan suatu jawaban atas semuanya, sementara terhadap tujuan penelitian Terkemuka yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat dengan perhitungan - Perhitungan. Hipotesis merupakan pernyataan tentatif tentang hubungan suatu perusahaan dan karyawan atau antara beberapa dua variabel atau lebih. Penelitian ini memiliki hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Diduga Etika Bisnis berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota Karyawan Di Kopponren Ausath Blokagung.
- H2: Diduga Pelayanan Prima berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota Di Kopponren Ausath Blokagung.
- H3: Diduga Etika Bisnis dan Pelayanan Prima berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota Di Kopponren Ausath Blokagung.

### **BAB III**



## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif yaitu jenis penelitian yang dipergunakan peneliti. Metode penelitian ini mempunyai arti bahwa metode ini didasarkan pada filsafat positivism, digunakan dengan tujuan penelitian pada sampel hingga populasi tertentu, penggunaan instrument penelitian untuk pengambilan data, penganalisisan data bersifat "kuantitatif" statistik serta dengan tujuan pengujian hipotesis yang dipergunakan.

### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat untuk penelitian adalah Koppontren Ausath Blokagung yang terletak di pon-pes Darusalam, Blokagung, Karangdoro Banyuwangi, Po.Box; 201 Kode Pos; 68485. Alasan secara objektif tempatnya nyaman dipertengahan perdesaan dan perekonomian penduduk sana sangat maju sehingga sirkulasi perputaran ke uangan sangat cepat, dan rata-rata perekonomian masyarakat di dapat hasil petanian. Waktu pelaksanaan penelitian di mulai pada Awal bulan April, 2022

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pemahaman tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah semua termasuk Pembina, Dewan Penasehat, Pengawas, Dewan Syari'ah, Kepengurusan, Manager dan Karyawan.

## 2. Sampel

Sampling adalah pembicaraan bagaimana menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel agar menjadi sampel yang representatif. Dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* sebagai teknik pengambilan sampel (sampling). *Simple Random Sampling* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin, mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu.

### **D. Teknik Pengambilan Sampel**

Cara pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Yang dimaksud dengan *convenience* yakni metode pengambilan sampel yang didasarkan pada pemilihan anggota populasi yang mudah di akses untuk memperoleh jawaban atau informasi. Jumlah yang diambil berdasarkan rumus *slovin*.

Dimana :

$n =$

$$\frac{N}{N.d} \text{Samp}$$

el N =

Ukuran

Populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolelir, misal 5%.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kelonggaran 10%, sehingga jumlah sampel yang didapat adalah sebagai berikut:

$$n = 50$$

Untuk memudahkan penelitian dalam pengolahan data maka peneliti membulatkan sampel dari 50 menjadi 100 sampel.

## **E. Data dan Sumber Data**

Dasar atas menentukan metode penelitian yakni pada fenomena yang dipergunakan dalam mempermudah peneliti pada penganalisisan data yang diperoleh. Data primer dan data sekunder yang digunakan peneliti pada penelitian ini. Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari nara sumber dan wawancara maupun pemberian kuesioner kepada responden untuk memperoleh data yang diinginkan. Data primer penelitian sumber data *customer* Di Koppontren Ausath Blokagung. Sedangkan data sekunder didapatkan dari studi literasi yang berasal dari literature buku maupun jurnal dan artikel yang berkenaan dengan penelitian.

## **F. Tehnik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Obserfasi

Yaitu dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung sehingga dapat menganalisis berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan. Adapun yang akan di amati adalah terkait dengan.

### 2. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data dengan mencari data dari dokumen yang telah dimiliki pihak , pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data tentang gambaran berupa struktur dan jumlah aturan yang terkait.

### 3. Wawancara

Yaitu suatu dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperoleh yang di anggap kurang dalam mencari data melalui metode.

## **G. Variabel Penelitian**

Pengertian variable adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian.Indikator dari variabel adalah gejala yang tampak dalam dunia teori dan praktik. Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel yang digunakan, yaitu;

### 1. Variabel Terikat (Depengen)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan satu variabel *dependen* yaitu Peningkatan Nasabah (Y). Adapun indikator dari variabel tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan.
- c. Kemampuan/kompetensi.
- d. Keadilan mendapat pelayanan.
- e. Kepastian jadwal pelayanan.
- f. Kenyamanan lingkungan.
- g. Keamanan pelayanan.

## 2. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel *independen* diantaranya adalah Etika Bisnis Islam ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas. Adapun indikator dari Etika Bisnis Islam ( $X_1$ ), adalah sebagai;

- a) *Tangible* (bukti fisik)
- b) *Reliability* (kehandalan)
- c) *Responsiveness* (daya tanggap)
- d) *Assurance* (jaminan)
- e) *Empathy* (perhatian)

Adapun indikator dari Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan yang kondusif
- b) Kedisiplinan
- c) Tanggung jawab
- d) Kecepatan dan ketepatan waktu
- e) Keramahan dan kesopanan

- f) Hubungan baik karyawan dengan pelanggan
- g) Kecekatan dan Penampilan

## H. Uji Validitas dan Reabilitan Normalitas

### 1. Uji Validitas

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan data atau sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dengan kata lain sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara lengkap.

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Jadi item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah 0,30 dianggap tidak valid.

*Croanbach Alpha*. Instrument untuk mengukur masing-masingvariabel dikatakan reliabel jika memiliki *Croanbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Jika skala itu dikelompokan dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemampuan alpha dapa diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai Alpha Cronbach 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai Alpha Cronbach 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak reliabel
- c. Nilai Alpha Cronbach 0,42 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai Alpha Cronbach 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai Alpha Cronbach 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliable

Langkah-langkah pengujian validitas dengan spss sebagai berikut

- a. Aktifkan program spss sehingga nampak apredsheed
- b. Aktifkan variabel view dan isi setiap kolom
- c. Setelah mengisi variabel view, klik data view, klik data view dan isikan data yang akan di uji validitasnya
- d. Simpan data (save) dengan nama sesuai keinginan
- e. Klik menu Analyze lalu klik correlate kemudian bivariate
- f. Setelah itu muncul kotak dialog kemudian pindah setiap variabel ke kontak sebelah kanan, lalu centang pearson, two tailed, dan flag significant correlation dan terakhir klik ok.

## 2. Uji Reabilitas

Menurut Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, hal. 42

*Cronbach Alpha*. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Jika skala itu dikelompokkan dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemampuan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai Alpha Cronbach 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai Alpha Cronbach 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak reliabel
- c. Nilai Alpha Cronbach 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai Alpha Cronbach 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai Alpha Cronbach 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliabel

Langkah-langkah uji reliabilitas menggunakan spss:

- a. Aktifkan program spss sehingga nampak apredsheed
- b. Aktifkan variabel view dan isi setiap kolom
- c. Setelah mengisi variabel view, klik data view, klik data view dan isikan data yang akan di uji validitasnya

- d. Simpan data (save) dengan nama sesuai keinginan
- e. Klik menu Analyze pilih scale, pilih Reliability Analysis
- f. Setelah itu muncul kotak dialog reliability analysis, kemudian pindah setiap variabel ke kotak items pastikan dalam keadaan alpha.
- g. Setelah itu klik continue sehingga kembali ke kotak Reliability Analysis lalu klik ok .

### 3. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi

Normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau mendekati normal bisa dilakukan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (KS) test. Jika nilainya tidak signifikan pada ( $p < 0,05$ ) dengan kata lain residual berdistribusi normal.

Langkah-langkah uji normalitas menggunakan spss

- a. Buka aplikasi spss, lalu klik variabel view selanjutnya pada bagian name pada bagian name isi dengan nama variabel yang akan di uji, pada kolom decimals ubah semua menjadi angka 0
- b. Klik data view dan masukan data setiap variabel yang akan diuji kedalam kolom
- c. Memunculkan nilai usntandardized residuel (RES\_1) dengan cara: pilih menu analyze kemudian klik regression lalu pilih linier
- d. Muncul kotak dengan nama "linier regression", lalu masukan variabel terikat dependent dan variabel bebas ke independent lalu klik save
- e. Maka muncul kotak dengan nama "linier regression: save", pada bagian residual centang selanjutnya klik continue lalu klik ok



- f. Abaikan output yang muncul pada spss. Perhatikan pada tampilan data view, akan muncul dilayar variabel baru bernama RES\_1
- g. Selanjutnya pilih menu analyze, pilih nonparametric test, klik legacy dialogs, kemudian submenu 1-sample K-S
- h. Muncul kotak dengan nama “one sample kolmogorov-semirnov test”. Lalu masukan variabel unstandartized residuals kekotak test variabel list dan centang pilihan normal lalu klik ok

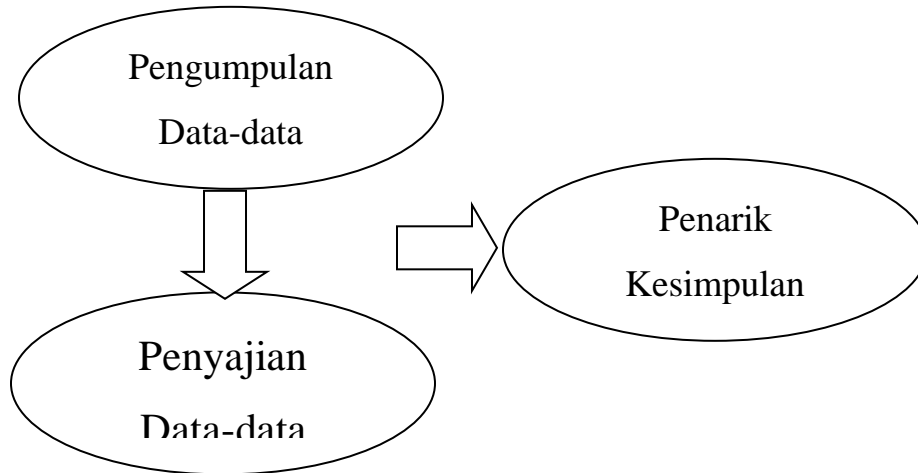
## **I. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan upaya atau usaha data yang tersedia yang kemudian diolah menggunakan bantuan instrument statistik dalam menjawab rumusan masalah. Maka dari itu, setelah data yang dibutuhkan oleh peneliti terkumpul selanjutnya menghitung kevalitan data dengan menggunakan uji validitas, kemudian dilakukan uji reabilitas dan normalitas, apabila data sudah valid, reliabel dan normal langkah selanjutnya yaitu akan dianalisis data tersebut menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi berganda adalah suatu peramalan ke adaan variabel dependen (terikat), bila dua atau lebih variabel independen (bebas) sebagai faktor predfaktor dimanipulasi. Adapun rumus SPSS regresi linier sebagai berikut :

Langkah-langkah menjawab regresi berganda menggunakan SPSS

Buka aplikasi SPSS, klik variabel view, selanjutnya pada bagian name ditulis budaya, persepsi dan keputusan. Pada decimals ubah semua angka menjadi 0 pada bagian label dituliskan Etika Bisnis Islam (X1), Kualitas Pelayanan(X2) dan Peningkatan Nasabah (Y). pada bagian measure pilih scale.

Setelah itu klik data view, lalu masukan data EtikaBisnis Islam(X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Peningkatan Nasabah (Y)



Gambar 3.1 Pengelolaan Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan data atau sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

g. Dengan kata lain sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara lengkap.

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. semua item yang mencapai

koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Jadi item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah 0,30 dianggap tidak valid.

### 3. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Croanbach Alpha*. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Croanbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Menurut Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Semarang: UNDIP, 2005 hal 15,

Jika skala itu dikelompokkan dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemampuan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai Alpha Cronbach 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai Alpha Cronbach 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak reliabel
- c. Nilai Alpha Cronbach 0,42 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai Alpha Cronbach 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai Alpha Cronbach 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliable

### 4. Uji Reabilitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau mendekati normal bisa dilakukan uji statistik non parametrik Kolmogrov-Smirnov (KS) test. Jika nilainya tidak signifikan pada ( $p < 0,05$ ) dengan kata lain residual berdistribusi normal.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Umum**

Koperasi pondok pesantren merupakan salah satu lembaga yang berdiri dibawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Darussalam Blokagung, Karangdoro, Tegalsari, Banyuwangi, yang bergerak dibidang keuangan. Selain sebagai lembaga keuangan pesantren, KOPPONTREN AUSATH Blokagung juga ikut berpartisipasi dalam peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia pada sektor perkoperasian. Berdirinya KOPPONTREN AUSATH Blokagung berawal dari beberapa pemikiran dan pertimbangan para pengasuh dan segenap pengurus pondok pesantren untuk mendirikan sebuah lembaga yang khusus menangani sektor perekonomian pondok pesantren, dengan harapan dapat meningkatkan perekonomian pesantren dan masyarakat sekitar serta dapat membantu kinerja pengurus bidang pendidikan dalam meningkatkan sumberdaya manusia dan mutu pendidikan, sebab pengurus bidang pendidikan dapat lebih berkonsentrasi pada bidangnya. Maka dari itu, pada tahun 1990-an segenap pengasuh dan pengurus pesantren Darussalam sepakat mendirikan sebuah lembaga usaha pondok pesantren yang kemudian diberi nama AUSATH (Atas Usaha Thullab).

Dalam perkembangan berikutnya atas inisiatif pengasuh pada tahun 1994, AUSTAH didaftarkan pada instansi pemerintah agar sah secara legalitas dan mendapat izin operasional usaha atau Badan Hukum. Pada bulan februari 1994 KOPPONTREN AUSATH Blokagung resmi menjadi lembaga usaha berupa koperasi dengan nama KOPPONTREN AUSATH Blokagung dan telah memiliki badan hukum dengan Nomor 7762/BH/II/1994. Selain sebagai pemberdaya perekonomian, KOPPONTREN AUSATH Blokagung juga merupakan sebuah wadah yang dapat mendidik santri dalam bidang koperasi, sebab pesantren bukan hanya lembaga pendidikan agama saja, akan tetapi juga mendidik santri untuk bisa mandiri, meningkatkan skill dalam usaha bisnis, melatih mental, pengelolaan organisasi atau perusahaan yang benar-benar profesional serta mampu menjawab tantangan di era globalisasi saat ini. Serta meningkatkan SDM hingga menuju masyarakat yang damai, tentram, sejahtera,

## B. VISI DAN MISI KOPPONTREN AUSATH

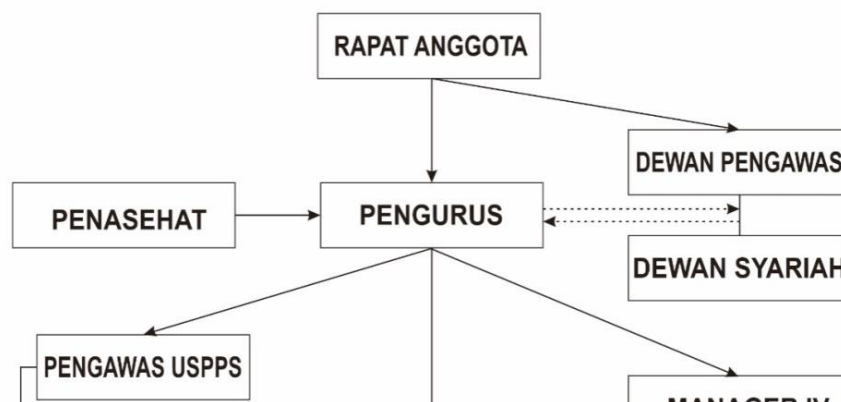
### 1. Visi

Menjadi koperasi teladan yang mampu membangun ekonomi umat lebih amanah, adil, bermanfa'at dan mensejahterakan sebanyak mungkin umat (rahmatan lil 'alamiin) serta mampu memberi manfaat di dunia dan akhirat.

### 2. Misi

- 1) Melayani santri dan masyarakat dalam kegiatan ekonomi.
- 2) Menyediakan segala kebutuhan untuk beribadah, kebutuhan kantor, sekolah dan kebutuhan rumah tangga.
- 3) Menyediakan pelayanan jasa simpan pinjam pola syariah
- 4) Menyediakan kebutuhan-kebutuhan berbagai produk kerajinan Islami.
- 5) Menyediakan kebutuhan pendidikan dan pelatihan ekonomi.

## C. STRUKTUR DAN PERSONALIA KOPPONTREN



**A. PERSONALIA KOPPONTREN**

## a. PEMBINA

DINAS KOPERASI DAN UMKM Kabupaten Banayuwangi

## b. DEWAN PENASEHAT

KH. Ahmad Hisyam Syafa'at, S.Sos.I, MH

KH. Muhammad Hasyim Syafa'at, Drs.

KH. Mudhofar Sulton

## c. PENGAWAS

KH. DR. Abdul Kholiq Syafa'at, MA

KH. Ahmad Mubasyir Syafa'at, S.Pd.I

## d. DEWAN SYARI'AH

KH. Abdul Malik Syafa'at, S.Sos.I, MH.

KH. Ali Asyiqin

## e. KEPENGURUSAN

Ketua : KH.AHMAD MUNIB SYAFA'AT, Lc, M.EI.

Sekretaris : ARJU HIDAYATURROHMAN

Bendahara : HASYIM MUSYAFA'

## f. MANAGER DAN KARYAWAN

✓ **Pengawas USPPS** : **Masyhari Muchsin, S.Sos.I**

- Manager USPPS Blokagung : M. Abdul Rahman, S.Pd.I

Admin : Hasyim Asy'ari, S.Pd.I

Kasir : Lu'luul Farida, S.E

AO. Pembiayaan : M. Ali Makrus.

AO. Simpanan : Indah Nur Hasanah

Ma'rifatun Ni'mah

## Kantor Kas BIRO Putri (Blokagung)

Kasir : Khiliatul Jannah  
Zumrotul Hasanah

## Kantor Kas BIRO Putra (Blokagung)

Kasir : Saiful Rizal

Pembayaran : Alvin

- Manager USPPS Grajagan : H. Ja`far Sodik

Kasir : Siti Barokah

Admin : Irfan Junaidi

- Manager USPPS Bangorejo : Wayan Mizan Rosadi

Kasir : Anggi Nadia P

Admin : Muhtar Syafaat, S.E

AO. Simpanan : Della Istiqfariandini

✓ **Manager IV** : **Ahmad Mudasir**

- Unit Usaha Toko Bangunan

Staf : Ahmad Mudzakir

: Habib Zamrozi

: Fahrul

: Jumadi



: M. Hadik Fuadi Mahsun

: Saiful Amin

✓ **Unit yang di bawah kendali Pengurus**

• Unit Usaha Kantin

Kepala Unit : Bu Qori'

Koki : Bu Alalfiya

: Bu Ul

Staf : Supriyanto

: Syaeful Anam

: Nur Habib

• Kost

Kepala Unit : Adi Muhammad Nur Aziz Ridlo

Staf : Syafiq Za'imul Hamam

: Ariski Kofansah

• Unit Usaha Komputer

Kepala Unit : Wahyudin Aziz

• Unit Usaha Fothografi

Kepala Unit : Fathul Amin

• Unit Usaha Konveksi

Kepala Unit : Ahmad Syarofi

Staf : Khotibul Umam

: Lutfi Hakim

• Unit Usaha ATK\_Net

Kepala Unit : Nour Moh. Rizalul Fikri

Staf : Moh. Dzakiyul Fikri

• Unit Usaha Toko Sembako

Kepala Unit : Hamam Ikhsan

Staf : Mahmud Ali

: Syukron Ma'mun

: Junaidi

: Nur Arif

: Faidurrohman

- Unit Usaha Minimarket

Penanggungjawab : H. Adib Faizi Hisyam

Kepala Unit AM Putri : Jamilatuz Zuhro

Staf : Alvina

: Ngazizah Rahmawati

Kepala Unit AM Sekolah : Hamid Mubarak

Staf : Arju Hidayatullah

: Ahmad Hanif Nursalim

Kepala Unit AM Putra : Islakhul Khafid

Staf : Ahmad Afifur Rohman

: Muh. Adib faizi

- Unit Ausath Bakery

Penganggungjawab : Ny. Hj. Latifah Afif

Staf : Bu Tin

## **B. Lokasi Penelitian**

Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Rt:002 Rw:004 Karangdoro Tegalsari Banyuwangi Jawa Timur. Kopontren Ausath merupakan Koperasi yang dimiliki oleh Yayasan pondok Pesantren Darussalam, dalam organisasi Kopontren ini, pengurus tidak mengangkat General Manager (GM), namun mengangkat beberapa Manager yang masing masing manager membawahi beberapa unit usaha dan secara langsung berada dibawah pengawasan

pengurus secara kolektif. Hal ini dilakukan karena sulitnya mencari tenaga General Manager (GM) yang profesional dan menguasai seluruh bidang usaha sekaligus.

Mengingat Rapat anggota merupakan pemegang kendali dan penentu atas perjalanan kopontren, maka Kopontren Ausath mengadakan Rapat Anggota secara rutin pada tiap tahun tutup buku.

RAT yang dilakukan kopontren selalu dihadiri oleh pejabat koperasi tingkat kabupaten, karena pada kesempatan tersebut selain memutuskan program dan laporan, pengurus juga meminta bimbingan dari pejabat yang hadir.

### C. Karakteristik Responden

Dilihat Dari Jenis Kelamin

Berdasarkan identitas anggota/nasabah menurut jenis kelamin yang hasilnya di dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin**

Kategori	Jumlah	Persentase
Laki-laki		%
Pemampuan		%
Jumlah	0	0%

Sumber ; Data OLA SPSS

Dilihat Dari Usia

Berdasarkan identifikasi menurut usia akan dilihat jumlah distribusi responden menurut tingkat usia dapat pada tabel berikut;

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Tingkat Usia**

Kategori	Jumlah	Persentase
30		%
40		%

	50		%
mlah		0	0%

Sumber ; Data Ola SPSS

#### D. Analisis Data

Sebelum melakukan uji regresi linier, data terlebih dahulu melalui uji validitas, reabilitas dan normalitas data, kemudian data tersebut layak untuk dilakukan uji regresi linier.

##### 1. Hasil Uji Validitas

Validitas item di tunjukan adanya kerelasi atau dukungan terhadap item total (jumlah total), perjumlahan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara jumlah item dengan jumlah total (dwi P, 2011). Uji validitas ini dilakukan valid sebaliknya jika  $r_{hitung}$  lebi kecil dari  $r_{tabel}$ , maka item disebut tidak valid.

**Tabel 4.3 hasil uji validitas Pengaruh Etika Bisnis Islam (X1)**

No.	Item Pertayaan	$R_{Hitung}$	$R_{Tabel}$	Keputusan
1.		0,499	0,3610	Valid
2.		0,567	0,3610	Valid
3.		0,654	0,3610	Valid
4.		0,546	0,3610	Valid
5.		0,564	0,3610	Valid
6.		0,628	0,3610	Valid

7.	0,621	0,3610	Valid
8.	0,531	0,3610	Valid
9.	0,510	0,3610	Valid
10.	0,522	0,3610	Valid
11.	0,645	0,3610	Valid
12.	0,527	0,3610	Valid
13.	0,582	0,3610	Valid
14.	0,476	0,3610	Valid
15.	0,456	0,3610	Valid
16.	0,532	0,3610	Valid
17.	0,410	0,3610	Valid
18.	0,587	0,3610	Valid
19.	0,503	0,3610	Valid
20.	0,588	0,3610	Valid
21.	0,525	0,3610	Valid
22.	0,667	0,3610	Valid
23.	0,556	0,3610	Valid
24.	0,561	0,3610	Valid
25.	0,432	0,3610	Valid
26.	0,479	0,3610	Valid
27.	0,639	0,3610	Valid
28.	0,672	0,3610	Valid
29.	0,549	0,3610	Valid
30.	0,528	0,3610	Valid

Sumber ; Data Ola SPSS

Dari nilai output di atas dapat diketahui bahwa  $N= 30$  Pada signifikansi adalah valid Dengan demikian bahwa semua item pertanyaan dalam instrument kualitas pelayanan islami dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar Dengan  $r_{tabel}$ . Dengan demikian icon-icon pertanyaan dalam variabel kualitas pelayanan islami dalam variabel kualitas pelayanan islami layak dipergunakan sebagai instrument penelitian.

**Tabel 4.4 hasil uji validitas kualitas pelayanan (X2)**

No. Item Pertayaan	$R_{Hitung}$	$R_{Tabel}$	Keputusan
1.	0,949	0,3610	Valid
2.	0,687	0,3610	Valid
3.	0,586	0,3610	Valid

4.	0,675	0,3610	Valid
5.	0,478	0,3610	Valid
6.	0,686	0,3610	Valid
7.	0,578	0,3610	Valid
8.	0,653	0,3610	Valid
9.	0,466	0,3610	Valid
10.	0,566	0,3610	Valid
11.	0,644	0,3610	Valid
12.	0,562	0,3610	Valid
13.	0,546	0,3610	Valid
14.	0,693	0,3610	Valid
15.	0,459	0,3610	Valid
16.	0,637	0,3610	Valid
17.	0,598	0,3610	Valid
18.	0,479	0,3610	Valid
19.	0,548	0,3610	Valid
20.	0,595	0,3610	Valid
21.	0,546	0,3610	Valid
22.	0,687	0,3610	Valid
23.	0,692	0,3610	Valid
24.	0,476	0,3610	Valid
25.	0,543	0,3610	Valid
26.	0,534	0,3610	Valid
27.	0,647	0,3610	Valid
28.	0,576	0,3610	Valid
29.	0,645	0,3610	Valid
30.	0,645	0,3610	Valid

Sumber ; Data Ola SPSS

Dengan demikian nilai output di atas bisa di ketahui bahwa  $N = 30$  dengan demikian keseluruhan item pertanyaan dalam instrumen faktor budayadinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Dengan demikian icon-icon pertanyaan dalam variabel faktor budaya layak dipergunakan sebagai instrument penelitian.

**Tabel 4.5 hasil uji validitas Peningkatan Nasabah (Y)**

No. Item Pertayaan	$R_{hitung}$	$R_{Tabel}$	Keputusan
1.	0.578	0,3610	Valid

2.	0,477	0,3610	Valid
3.	0,654	0,3610	Valid
4.	0,612	0,3610	Valid
5.	0,592	0,3610	Valid
6.	0,643	0,3610	Valid
7.	0,573	0,3610	Valid
8.	0,586	0,3610	Valid
9.	0,578	0,3610	Valid
10.	0,584	0,3610	Valid
11.	0,547	0,3610	Valid
12.	0,582	0,3610	Valid
13.	0,678	0,3610	Valid
14.	0,567	0,3610	Valid
15.	0,459	0,3610	Valid
16.	0,613	0,3610	Valid
17.	0,534	0,3610	Valid
18.	0,418	0,3610	Valid
19.	0,628	0,3610	Valid
20.	0,515	0,3610	Valid
21.	0,536	0,3610	Valid
22.	0,653	0,3610	Valid
23.	0,578	0,3610	Valid
24.	0,612	0,3610	Valid
25.	0,631	0,3610	Valid
26.	0,545	0,3610	Valid
27.	0,674	0,3610	Valid
28.	0,535	0,3610	Valid
29.	0,571	0,3610	Valid
30.	0,342	0,3610	Valid

Sumber ; Data Ola SPSS

Dari nilai output di atas suda diketahui bahwa  $N = 30$  dengan demikian bahwa keseluruhan item pertanyaan dalam instrument Peningkatan nasabah dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dengan  $r_{tabel}$ . dengan demikian icon-icon dalam variabel Peningkatan nasabah dipergunakan instrument penelitian.

## 2. Hasil uji realiabilitas

Uji reabilitas menunjukkan dengan suatu penelitian bahwa sesuatu pengertian bahwa sesuatu instrument dapat dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut di anggap baik. Realiabel artinya dapat dipercaya dan diandalakan. Sehingga beberapa kali diulangpun hasilnya akan tetap sama atau konsisten.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas**

1. REALIBEL X1

**Reliability Statistics**

	Nof
Cronbach's	Ite
Alpha	ms
,631	10

Sumber : data diolah peneliti 2020

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas X2**

2. REALIBEL X2

**Reliability Statistics**

	Nof
Cronbach's	Ite
Alpha	ms
,635	10



Sumber : data diolah peneliti 2020

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Y**

3. REALIBEL Y  
**Reliability Statistics**

	Nof
Cronbach's	Ite
Alpha	Ms
,653	10

Sumber : data diolah peneliti 2020

Dari nilai output di atas dapat diketahui bahwa *cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel penelitian sebesar 0,631 (X1), 0,635 (X2), 0,653 (Y) yang mana lebih besar dari signifikan = 0,6 dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan adalah reliabel atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

4. Hasil Uji Normalitas

**Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorof-Sminov Teks

	Unstandardized
	Residual
	30

Normal Paramenters <sup>a,c</sup>  Most Extreme Differences	Mean	,0000000
	Std. Deviatioan	,58231153
	Absolute	,153
	Positive	,153
	Negative	-,119
Test Statistic		,153
Asymp. Sig. (2-tailed)		,070 <sup>c</sup>

- a. Teks Distribution in Normal.
- b. Calculated from Data.
- c. Lilliefors Significance Correctio.

Sumbe : Data SPSS 16

Dari hasil pengujian diatas, pada variabel pelayanan, kinerja karyawan, Peningkatan nasaba nilai Absolute 0,153 Pada nilai Asymp. Sig. 0,070 nilainya dimana  $> 0,05$  yang artinya data tersebut normal.

## Teknik Analisis Data

### 1. Hasil Analisis Regrensi Berganda

Analisis Regrensi Berganda merupakan suatu teknik setatistika ,yang digunakan untuk mencarai persamaan untuk menentukan nilai variabel dependen.mencari kemungkinan adanya yang kesasalahan, dan menganalisa adanya suatu variabel dependen dengan dua/ lebihvariabel dependen, baik secara simultan atau persial.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji adakah pengaruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan atau persial.

## 2. Uji hipotesis

### a. Uji $t_{\text{test}}$ (persial)

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen. variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. pengujian ini dilakukan secara persial atau individu dengan menggunakan uji statistic pada masing-masing variabel bebas, pada tingkat kepercayaan tertentu. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$  dengan tarap signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Uji t dikatakan berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  probabilitas kesalahan lebih kecil dari 7% ( $df = n - k$ ) atau  $(30 - 2 = 28)$  dimana (n: jumlah responden dan k: jumlah variabel bebas) dengan pengujian 2 sisi sehingga diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 0,3610 hipotesis yang digunakan untuk penelitian ini adalah

Ho: koefisien regresi tidak berpengaruh positif dan signifikan

Ha: koefisien regresi berpengaruh positif dan signifikan

**Tabel 4.10 hasil uji persial (t)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,810	1,744		,465	,646
TOTAL_X1	,828	,086	,826	9,622	,000
TOTAL_X2	,164	,085	,166	1,935	,064

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber : Data Olah SPSS

Berdasarkan variabel maka hasil pengujian variabel bebas di jabarkan sebagai berikut :

1. Variabel Etika Bisnis Islam (X1) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $9,622 > 0,3610$ ) atau  $sig \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ), yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Berarti variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan nasabah di KOPPONTREN AUSATH Blokagung.
2. Variabel Kualitas Pelayanan ((X2) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil daripada  $t_{tabel}$  ( $1,935 < 0,3610$ ) atau  $sig \alpha$  ( $0,064 > 0,05$ ), yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak . berarti variabel

a. Uji F test (simultan)

Uji ini digunakan untuk mempengaruhi variabel bebas secara bersama-sama(simultan) terhadap variabel terikat, signifikan berarti hubungan hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi.

**Table 4.11 Hasil Uji Simultan ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	154,466	2	77,233	212,06	,000
Residual	9,834	27	,364		
Total	164,300	29			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

Sumber ; Data Ola SPSS

Pengujian melalui uji F adalah dengan membandingkan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha=0,05$  Uji F dikatakan berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 0,05% ( $sig < 0,000$ ) dengan derajat kebebasan ( $df = n - k - 1$ ) atau ( $30 - 2 - 1 = 27$ ) dimana ( $n$ : jumlah responden dan  $k$ : jumlah variabel bebas ) pada pengujian 2 sisi sehingga diperoleh F tabel sebesar 212,060.

1. Dari hasil uji anova atau uji F didapat nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  atau ( $212,060 > 0,3610$ ) pada probabilitas 0,000 karena nilai lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Peningkatan nasabah atau dapat dikatakan bahwa pada kedua variabel pelayanan dan

faktor budaya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan nasabah di KOPPONTREN AUSATH Blokagung

b. Koefisien korelasi (R)

Koefisien korelasi adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0,970 semakin mendekati hubungan antara variabel independen secara simultan dengan variabel dependen semakin kuat. Nilai koefisien korelasi untuk variabel kualitas pelayanan islami dan faktor budaya yang ditunjukkan pada variabel berikut.

**Tabel 4.12 Determinasi Koefisien**  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Is The Estimate
	,970 <sup>a</sup>	,940	,936	,603

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

Sumber ; Data Ola SPSS

Berdasarkan Tabel diatas nilai koefesien korelasi adalah sebesar 0,970 sehinggah dapat dinyatakan terdapat hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan islami dan faktor budaya berkesinambungan dengan variabel Peningkatan nasabah yang dikategorikan sangat kuat.

Koefesien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Berdasar tabel diatas besarnya adjusted  $R^2$  adalah 0,940 hal ini berarti 94% variabel Peningkatan nasabah, sedangkan sisanya ( $100\% - 94\% = 6\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain.

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah melakukan penelitian secara langsung di KOPPONTREN AUSATH Blokagung. Penelitian ini melakukan pengolahan data terhadap hasil dari wawancara, observasi, dokumentasi yang sudah disebutkan pada bab sebelumnya. Wawancara sendiri dilakukan sesuai indikator pada setiap variabel yang kemudian ditanyakan langsung kepada para karyawan, nasabah dan jawaban responden.

melakukan pengolahan data menggunakan SPSS 16.0. Sebelum melakukan wawancara peneliti terdahulu melakukan obserpasi secara langsung di pusat yang beralamat di PP Darussalam Blokagung dusun Karangdoro, kecamatan Tegalsari Banyuwangi. Untuk dokumentasi peneliti memperoleh data logo instansi dan literature lainnya, begitu juga dengan disusun berdasarkan indikataor pada setiap variabel yang secara keseluruhan,. Hasil penguji koefesien dari analisis regresi linier berganda secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa etika bisnis islam dan kualitas pelayanan di KOPPONTREN AUSATH Blokagung. Dan manakah variabel independen yang paling berpengaruh dominan terhadap variabel dependen. Pada bagian inilah dilakukan pembahasan secara lebih lanjut dan merinci setelah hasil penelitian yang dikemukakan dalam analisis

Dilihat dari karakteristik berdasarkan jenis kelamin jenjang pendidikan dan usia maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa Peningkatan nasabah Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung didominasi kaum perempuan.
2. Karakteristik responden berdasarkan usia diketahui bahwa mayoritas karyawan 31-40 tahun yang memiliki persentase yang sebanyak 57% antara 22-30 tahun yang memiliki persentase 27% dan 41-50 tahun memiliki persentase 17%

#### **A. Pengaruh Etika Bisnis Islam (X1) Kualitas Pelayanan(X2) Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung**

Pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial yaitu Etika Bisnis Islam (X1) terhadap peningkatan nasabah.sebagai berikut:



Etika Bisnis Islam digunakan peneliti untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh terhadap Peningkatan Nasabah di KOPPONTREN AUSATH Blokagung menunjukkan bahwa diketahui angka probabilitas (79%) dengan hasil penghitungan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya yang diketahui bahwa hasil uji T,  $T_{hitung}$  adalah 9,622 (X1) dan  $t_{tabel}$  adalah 0,3610 itu berarti nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,622 > 0,3610$ ). Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Etika Bisnis Islam (X1) terhadap kinerja Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan (X2) dengan koefisien beta sebesar 0,826 Atau 82,6% (signifikansi 0,000.) yang berarti  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Etika Bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Nasabah. hasil ini memiliki hasil yang sama yang menyatakan bahwa Etika Bisnis Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Nasabah. hal ini dapat diperkuat dengan indikator Etika Bisnis Islam adalah perilaku dan perbuatan yang ditunjukkan untuk kepentingan orang lain baik individu maupun kelompok.

Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum, menjadi salah satu indikator Etika Bisnis Islam dengan hasil pelayanan yang baik dapat menunjukkan pelayanan suatu organisasi dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Dan melayani pelayanan yang terbaik kepada Nasabah menjadikan salah satu sikap Etika Bisnis Islam yang terbaik sehingga apabila pelayanan tersebut tidak baik dan membuat Nasabah marah maka itu menunjukkan adanya

sikap Etika Bisnis Islam yang tidak baik dan tidak bisa memuaskan pelayanan. menggunakan seragam yang baik, menggunakan pakaian rapi, bersikap sopan santun terhadap Peningkatan Nasabah, selalu tanggap apa yang dibutuhkan oleh Nasabah, oleh karena itu, penelitian, ini menyimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diterapkan kepada oleh Nasabah KOPPONTREN AUSATH Blokagung, maka Peningkatan Nasabah menjadi prioritas utama bagi KOPPONTREN AUSATH Blokagung, maka sebaliknya ketika Etika Bisnis Islam dan pelayanan buruk dan Peningkatan Nasabah gaya diutamakan makin semakin buruk.

### **B. Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Peningkatan Nasabah (Y) Koppontren Ausath Blokagung**

Pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial yaitu Pelayanan (X2) terhadap peningkatan Nasabah (Y) adalah sebagai berikut :

Tingkat pelayanan yang digunakan untuk peneliti mengukur ada atau tidaknya pengaruh terhadap peningkatan Nasabah di KOPPONTREN AUSATH Blokagung menunjukkan bahwa diketahui angka probabilitas 1,935 dengan hasil perhitungan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya yang diketahui bahwa hasil uji T,  $T_{hitung}$  adalah 1,935 dan  $T_{tabel}$  adalah 0,3610. Itu berarti, nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $1,935 > 0,3610$ ). maka kesimpulan yang dapat diambil ialah bahwa terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan antara Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Peningkatan Nasabah (Y) dengan koefisien beta sebesar 0,166 atau 16,6% (tidak signifikan 0,064) yang berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung dalam sekalah baik, hasil ini memiliki hasil yang sama yang dilakukan oleh penelitian yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Peningkatan Nasabah, hal ini dapat diperkuat dari indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sekelompok nilai-nilai sosial yang diterima masyarakat secara menyeluruh dan tersebar kepada anggota-anggotanya melalui bahasa dan simbol-simbol. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang paling luas apa lagi dalam untuk mempengaruhi perilaku konsumen atau Nasabah,

Signifikan terhadap intensi peningkatan Nasabah di KOPPONTREN AUSATH Blokagung. Hasil uji statistik yang sudah dicoba membuktikan nilai terhitung lebih besar dari tabel dengan tingkat probabilitas signifikan yang lebih besar .variabel ini diukur menggunakan lima indikator yang terdiri dari nilai, persepsi, wilayah dan kelas sosial. Kelima indikator dari faktor sosial tersebut sebagian besar memberikan jawaban setuju. Dengan hasil wawancara dengan tidak melihat dari nilai Kualitas Pelayanan tetapi dari sisi kepercayaan lain, juga karena pelayanan di KOPPONTREN AUSATH Blokagung yang bagus dan ramah. Sehingga dapat di simpulkan Peningkatan Nasabah bukan dilihat dari sisi Kualitas Pelayanan akan tetapi dilihat dari sisi pelayanannya dan Etika Bisnis Islam.

**C. Etika Bisnis Islam (X1) Kualitas Pelayanan (X2) secara Silmultan Berpengaruh Terhadap Peningkatan Nasabah (Y) Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung.**

Nasabah di KOPPONTREN AUSATH Blokagung menunjukkan bahwa diketahui angka probalitas 1,935 dengan hasil perhitungan yang telah dipaparkan menyesuaikan pada bab – bab sebelumnya yang diketahui bahwa hasil uji T,  $T_{hitung}$  adalah 1,935 dan  $T_{tabel}$  adalah 0,3610. Itu berarti, nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $1,935 > 0,3610$ ). maka kesimpulan yang dapat di ambil ialah bahwa terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan antara (X2) terhadap Peningkatan Nasabah (Y) dengan kofesien beta sebesar 0,166 atau 16,6% (tidak signifkasikan 0,064) yang berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Dengan semuanya tercapailah signifkasinya.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh etika bisnis islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Nasabah Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil hipotesis menggunakan values terkait pengaruh dari variable pengaruh etika bisnis islam (X1) terdapat pengaruh positif dan

signifikan terhadap Peningkatan Nasabah di KOPPONTREN AUSATH Blokagung. Artinya bahwa semakin baik Etika Bisnis Islam yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat Peningkatan Nasabah di KOPPONTREN AUSATH Blokagung.

2. Dapat disimpulkan bahwa terdapat dua temuan penelitian untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan untuk meningkatkan Peningkatan Nasabah. kualitas pelayanan belum dapat membuktikan keterikatan dari Peningkatan Nasabah. Sehingga dalam hal ini, harus dapat meningkatkan kualitas layanan dengan mengevaluasi kembali kendala-kendala ataupun melakukan perbaikan secara kontinuitas agar dapat memberikan citra kepuasan atas layanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Nasabah Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung.

Hal ini dibuktikan dengan adanya bermacam-macam produk serta bahan baku yang aman dan berkualitas dari produk-produk teratas yang ditawarkan oleh KOPPONTREN AUSATH Blokagung, sehingga para konsumen dapat memilih jenis produk yang diinginkan dan dibutuhkan sesuai keprluan dan keinginan dari para konsumen KOPPONTREN AUSATH Blokagung tanpa harus khawatir dengan kualitas dan bahan baku yang tidak aman atau sudah rusak dan tidak layak pakai. Dengan demikian kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap minat Nasabah Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung.

3. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menyatakan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan Peningkatan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Di KOPPONTREN AUSATH Blokagung. Artinya jika kualitas

layanan yang diberikan baik, dan kualitas produk yang ditawarkan bagus serta harga yang diberikan kompetitif maka konsumen merasa puas

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Kekurangannya waktu dan Perhatian Pembimbing Pada Mahasiswanya Yang harus Lebih diberikan semangat.

## **C. Saran**

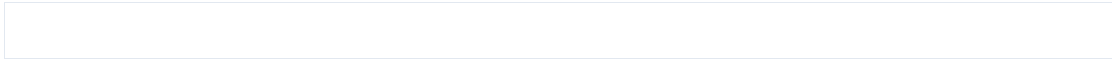
Adapun saran yang akan peneliti sampaikan berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan kiranya memberi manfaat;

1. KOPPONTREN AUSATH Blokagung diharapkan selalu mempertahankan kualitas Etika Bisnis islam yang baik yaitu dengan keramah - tamahan yang diterapkan kepada konsumen, memahami kebutuhan konsumen, dan pelayanan yang dilakukan dengan handal.
2. Diharapkan selalu menyediakan produk dengan kualitas yang baik agar para konsumen merasa puas dan ingin berbelanja kembali.
3. Diharapkan selalu menetapkan harga dengan baik, tidak mengambil keuntungan yang berlebihan, dan Etika bisni islam dan tidak lupa kualitas layanan dan kualitas produk yang baik.

### **a. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan baik dari kelengkapan data penelitian, validitas data maupun cara pemaparan dan analisis data hasil penelitian. Sehingga peneliti berharap peneliti selanjutnya menggunakan variabel lain dan menambahkan variabel penelitian dengan berbagai cara seperti observasi lebih mendalam, agar mengetahui situasi dan kondisi wilayah yang akan dijadikan sebagai lokasi penelitian, melakukan wawancara terhadap pemilik, karyawan, dan konsumen akan membantu dalam menentukan variabel penelitian,

serta menambah jumlah responden untuk hasil penelitian yang lebih baik dan akurat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2010. *Ekonomi Islam Kajian Makro dan Mikro*. Yogyakarta: PT.Dwi Chandra Wacana.
- Apriyani, Dwi Aliyyah dan Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen* (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 51 No. 2.
- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- CaruanaAlbert. 2002. Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journ'al of Marketing* Vol. 36 No. 7.

- Departemen Agama RI. 2012. Al-Qur'an Cordoba Special For *Muslimah*. Bandung: PT Cordoba Internasional Indonesia.
- Irawan, Handi. 2012. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Krisdianti, Dika Lambang dan Sunarti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 70 No. 1*.
- Lenzun, Jessica J., dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. *Jurnal EMBA Vol. 2 No 3*.
- Lovelock, Christopher, dkk. 2010. *Pemasaran Jasa - Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Moha, Sartika dan Sjudry Loindong. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado*. *Jurnal EMBA Vol. 4 No. 1*.
- Noeraini, Irma Ayu dan Sugiyono. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5 No. 5*.
- Parasuraman, dkk. 2011. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Tree Press.
- Partomo, Tiktik Sartika dan Abd. Rachman Soejoedono. 2014. *Ekonomi Skala Kecil/Menengah dan Koperasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.



- Prandita, Luli dan Sri Setyo Iriani. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store. *BISMA Vol. 6 No. 1*.
- Rambat, Lupiyoadi dan Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resalawati, Ade. 2011. *Pengaruh Perkembangan Usaha Kecil Menengah terhadap Pertumbuhan Ekonomi pada Sektor UKM Indonesia*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 3 No. 1*.
- Sembiring, Inka Janita, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.15 No. 1*.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisa SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 dalam Kajian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No. 1*.
- Susilowati, Lantip. 2020. Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Kos di Desa Plosokandang dalam Memberikan Kepuasan kepada Penghuninya. An-Nisbah: *Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 7 No. 2*.

Tambunan, Tulus. 2010. *UMKM di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tambunan, Tulus. 2012. *Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia: Isu-Isu Penting*. Jakarta: LP3ES.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. *Undang-Undang Nomor tahun 2008 tentang UMKM, Bab IV pasal 6. 101*

Wijaya, Cynthia Violita. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy*. *AGORA Vol. 5 No. 1*.



**KOPPONTREN AUSATH**  
**KOPERASI PONDOK PESANTREN ATAS USAHA THULLAB**  
**YAYASAN PONDOK PESANTREN DARUSSALAM BLOKAGUNG**  
**BADAN HUKUM: 7762/BH/II/1994**

**Office:** Pon-Pes Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi Jawa Timur Telp (0333) 847162/ 846368

SURAT KETERANGAN

NO: 31.6/039/KOPP.AUSATH/PPDS/VIII/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini, Ketua Umum Koppontren Ausath Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi, menerangkan bahwa :

**NAMA** : MUHAMMAD ERFAN ARIFUDIN

**NIM** : 18131110076

**JURUSAN** : EKONOMI SYARI'AH

Telah melakukan penelitian di Koppontren Ausath dengan judul :

“PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN NASABAH PADA KOPPONTREN AUSATH BLOKAGUNG“.

Demikian surat keterangan dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blokagung, 04 Agustus 2022

Ketua Koppontren Ausath

**Dr. KH. AHMAD MUNIB SYAFA'AT, Lc., M.E.I**



## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : *Muhammad Erfan arifudin*  
 NIM/NIMKO : *18131110676*  
 PRODI : *Ekonomi Syari'ah (ESY)*  
 FAKULTAS : *Ekonomi dan Bisnis Islam*

NO	TGL. KONSULTASI	TOPIK POKOK YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING	TGL MENGHADAP KEMBALI
1.		Bab I	<i>[Signature]</i>	
2.		Pemantapan Bab I, II		
3.		Bab III		
4.		Pemantapan Bab I, II dan III		
5.		Bab IV		
6.		Bab V		
7.		Pemantapan IV, V		
8.		Bab VI		
9.		Pemantapan Bab VI		
10.		ACC		

Mulai Bimbingan : .....

Batas Akhir Bimbingan : .....

Blokagung, .....2022

Mengetahui,  
Ketua Prodi

*[Signature]*  
Dr. NURUL INAYAH, SE., M.Si.

Dosen Pembimbing

*[Signature]*  
(*EDY Sujana*)

Keterangan : Kartu ini tidak boleh hilang dan setiap bimbingan harus dibawa



**PENGESAHAN REVISI UJIAN SKRIPSI**  
**TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Nama : Muhammad Erfan Arifudin  
 NIM : 18131110076  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Ekonomi Syariah (ESy) / Perbankan Syariah (PSy)

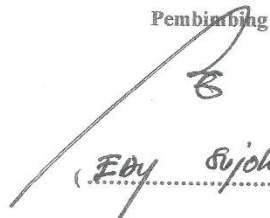
Judul Skripsi : Pengaruh Etika bisnis Islam dan  
Kualitas pelayanan terhadap peningkatan  
Musabah pada Ausath Blokagung

Telah dilakukan revisi sesuai dengan catatan dari hasil ujian yang telah dilaksanakan pada sidang Ujian Skripsi pada hari Rabu tanggal .... Juli 2022.

Blokagung, ..... 2022

Mengetahui,

Pembimbing

  
 ( Eby Sujoko )

Dekan

  
 ( Lely Ana Ferawati Ekaningsih, SE, MH., MM., CRP. )  
 NIDN. 2125027901

### Plagiarism Detector v. 1921 - Originality Report 8/7/2022 12:23:19 PM

Analyzed document: Erfan arifudin.docx Licensed to: Aster Putra

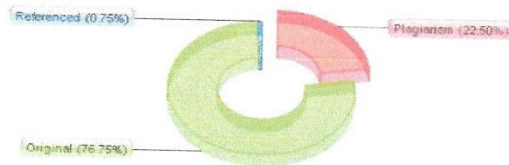
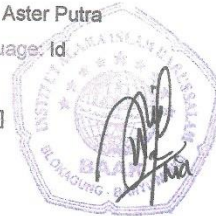
Comparison Preset: Rewrite Detected language: Id

Check type: Internet Check

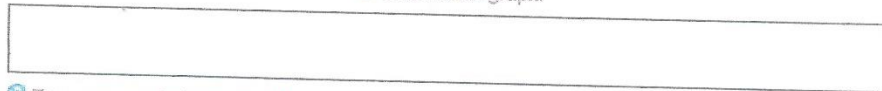
[tee\_and\_enc\_string] [tee\_and\_enc\_value]

Detailed document body analysis:

Relation chart:



Distribution graph:



Top sources of plagiarism: 36

5%	507	1. <a href="https://ojs.unm.ac.id/jetpond/article/download/14307/pdf">https://ojs.unm.ac.id/jetpond/article/download/14307/pdf</a>
4%	404	2. <a href="https://jurnaljebi.org/index.php/jebi/article/view/12">https://jurnaljebi.org/index.php/jebi/article/view/12</a>
4%	388	3. <a href="https://journal.funojoyo.ac.id/kompetensi/article/download/954/575">https://journal.funojoyo.ac.id/kompetensi/article/download/954/575</a>

Processed resources details: 127 - Ok / 44 - Failed

Important notes:

Wikipedia:

Google Books:

Ghostwriting services:

Anti-cheating:

[not detected]

[not detected]

[not detected]

[not detected]

[uace\_headline]

[uace\_line1]

[uace\_line2]

[uace\_line3]

[uace\_line4]



### BIODATA PENULIS

Nama : Muhammad Erfan Arifudin  
 NIM : 18131110076  
 TTL : Banyuwangi, 24 April 1999  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Agama : Islam  
 Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)  
 Telp : 082312086126  
 Alamat : Desa. Bulurejo,  
 Kecamatan Purwoharjo,  
 Kabupaten Banyuwangi.

### Riwayat Pendidikan Formal

Jenjang Pendidikan	Tahun Masuk	Tahun Lulus	Nama Sekolah/Perguruan Tinggi	Bidang Studi
TK/PAUD	2004	2006	-	
SD/MI	2006	2012	MI NU Bulurejo	
SLTP	2012	2015	Mts N Sidorejo	
SLTA	2015	2018	SMK Darussalam	TKJ
S1	2018	2022	IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi	Ekonomi Syariah
Ula	2015	2018	Madrasah Diniyah Al-Amiriyah Blokagung	
Wustho	2019	2021	Madrasah Diniyah Al-Amiriyah Blokagung	
Ulya	2021	2022	Madrasah Diniyah Al-Amiriyah Blokagung	

### Pengalaman Organisasi:

1. IPNU Darussalam

Banyuwangi, 06 April 2022

Muhammad Erfan Arifudin



### BIODATA PENULIS

Nama : Muhammad Erfan Arifudin  
 NIM : 18131110076  
 TTL : Banyuwangi, 24 April 1999  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Agama : Islam  
 Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)  
 Telp : 082312086126  
 Alamat : Desa. Bulurejo,  
 Kecamatan Purwoharjo,  
 Kabupaten Banyuwangi.

### Riwayat Pendidikan Formal

Jenjang Pendidikan	Tahun Masuk	Tahun Lulus	Nama Sekolah/Perguruan Tinggi	Bidang Studi
TK/PAUD	2004	2006	-	
SD/MI	2006	2012	MI NU Bulurejo	
SLTP	2012	2015	Mts N Sidorejo	
SLTA	2015	2018	SMK Darussalam	TKJ
S1	2018	2022	IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi	Ekonomi Syariah
Ula	2015	2018	Madrasah Diniyah Al-Amiriyah Blokagung	
Wustho	2019	2021	Madrasah Diniyah Al-Amiriyah Blokagung	
Ulya	2021	2022	Madrasah Diniyah Al-Amiriyah Blokagung	

### Pengalaman Organisasi:

1. IPNU Darussalam

Banyuwangi, 06 April 2022

Muhammad Erfan Arifudin