

**PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP
*CUSTOMER RETENTION***

(Studi Pada BTN Syariah KC. Yogyakarta)



Oleh :

HARYATI

NIM: 20110730145

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PRODI EKONOMI PERBANKAN ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda dibawah ini saya, Haryati, Menyatakan bahwa skripsi dengan judul
: **PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP
CUSTOMER RETENTION, (STUDI KASUS BANK BTN SYARIAH KC.
YOGYAKARTA)**

adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yang Membuat Pernyataan



Haryati

MOTTO

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ ﴿٣٨﴾

“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah di perbuatnya”

(Al-Muddassir:38)

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Allah SWT. Yang telah memudahkan segala hal
untuk tugas akhir ini.

Spesial Bapak, Mamak, mba,serta adik saya yang selalu tiada
hentinya mendoakan memberi nasehat dan mendukung baik moril
maupun materi hingga saya bisa menyelesaikan semua ini dengan
baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAKS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teorik	11
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Hipotesis	32
D. Kerangka Berfikir	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Jenis Data	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Teknik Pengukuran	37

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
1. Variabel Penelitian	37
a. Variabel Independen	37
b. Variabel Dependen	38
G. Uji Instrumen	38
1. Pengujian Validitas	38
2. Pengujian Reliabilitas	39
H. Metode Analisis Data	40
Analisis Regresi Linear Berganda	40
I. Hipotesis	41
1. Uji T	41
2. Uji F	41
J. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	43
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	44
A. Gambaran Umum Bank BTN Syariah	44
1. Sejarah	44
2. Visi dan Misi	45
3. Produk Dana dan Jasa Perusahaan	46
B. Karakteristik Responden	49
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	49
2. Berdasarkan Usia	50
3. Berdasarkan Jenjang Pendidikan	51
4. Berdasarkan Pekerjaan	52
5. Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	52
C. Uji Instrumen	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	55
D. Analisis Data	56
Analisis Regresi Linear Berganda	56
E. Uji Hipotesis	59
1. Uji T (Parsial)	59

2. Uji F (Simultan)	61
F. Uji Koefesien Determinasi (R ²)	63
G. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN – LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Respoden	49
Tabel 4.2 Kelompok Usia Responden	50
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	51
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	52
Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.8 Hasil Regresi Linear Barganda	57
Tabel 4.9 Hasil Uji t (Parsial)	60
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan)	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi (R2)	64