

**PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SYARIAH KANTOR
YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF ISLAMIC WORK ETHICS AND QUALITY SERVICE
TOWARDS CUSTOMERS SATISFACTION IN BRI SYARIAH YOGYAKARTA*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

RONY BILLIARDO TINUS

20130420448

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Rony Billiardo Tinus

NIM : 20130420448

Fakultas/ Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi

Judul Skripsi :

**PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SYARIAH KANTOR
YOGYAKARTA**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirrahmanirrahim

Menyatakan dengan ini bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Apabila terdapat karya orang lain yang ada di dalam penulisan skripsi ini, saya bersedia menjalankan konsekuensi yang telah ditetapkan atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 7 Juli 2018

Pembuat Pernyataan

Rony Billiardo Tinus

NIM 20130420448

MOTTO

Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al Maidah:8)

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu (urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya). Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”(QS Ali Imron 159)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Diiringi rasa syukur dengan suka cita, penulis persembahkan sebuah karya sederhana ini untuk orang-orang yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat, dan menghibur ketika mengolah skripsi mulai dari pengajuan judul sampai sekarang bisa selesai. Karya ini dipersembahkan untuk orang-orang yang spesial dalam perjalanan penulis :

- ❖ Mama Nus (Mama Rony) untuk semua do`a, dukungan, pengertian dan kesabarannya untuk memotivasi mulai dari pertama mengajukan judul proposal penelitian sampai sekarang dapat menyelesaikan mengerjakan skripsi. Terima kasih selalu membukaan pintu dini hari karena begadang lembur revisi dan bikin camilan jika lembur dirumah.
- ❖ Papa Nus (Papa Rony) yang selalu sabar sekali melihat tingkah polah, sering bertanya kapan jadi sarjana dengan selalu memberikan motivasi kehidupan. Terima kasih untuk semuanya.
- ❖ Irauna Billiarna Tinus (Kakak) cerewetnya melebihi mama, itulah kakak. Nasehat nasehat yang diberikan sebagai salah satu penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Bapak Rizal Yaya (Dosen Pembimbing) terima kasih untuk tidak mengenal lelah membimbing dalam pengerjaan skripsi ini, motivasi dan nasehat yang luar biasa pun selalu diberikan.
- ❖ Bunda Lia Mustafa terima kasih untuk semangat dan tempat bertukar pendapatnya. Seru seruan bersama untuk menghilangkan stress.
- ❖ Kangen Wacana Group yang terdiri dari Gama, Jurang, Wahyu, Syafik, Yoga, Arini, Uut, Miak, Ferayha, Asti, Auli, Wulan, terima kasih untuk support, nasehat, kekocakan, doa kalian.
- ❖ Keluarga besar Supardi atas dukungan, doa, dan motivasinya sampai sekarang akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

- ❖ Paguyuban Dimas Diajeng Kota Jogja terima kasih semangat dan nasehatnya. Melihat kalian kalian sukses satu persatu membuat saya semakin tambah rajin menyusun skripsi ini.
- ❖ Mas Egi dan Pipi terima kasih doa dan semangatnya selama ini.
- ❖ Winda Kartika terimakasih bantuannya memperlancar skripsi ini dan doanya.
- ❖ Mbak Wenny Hapsari , Mbak Ayu Domas dan Mimi Vinny Tresni terimakasih doa, semangat dan nasehatnya.
- ❖ Junior Chmaber International Yogyakarta, KLAMB Family, PG Malang,
- ❖ Gembrongjeng Hitz akhita, menik, shinta terimakasih untuk kekonyolan yang membangun, kefaedahan, doa dan semangatnya.
- ❖ Mami Dita tempat curhat yang pas saat kondisi apapun, nasehat, doa, semangat dan saran yang membangun selama ini, terimakasih mam.
- ❖ Mas Hara, Mas Agung, Mas Andi, Mr. Dee, Mas Henhen, Mas Anang , Mas Kresna, Unot dan semua teman teman saya terimakasih sudah memberikan semangat, nasehat dan doanya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan kelancaran, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH KANTOR CABANG YOGYAKARTA”** ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi institusi yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang berdasarkan etika kerja islam berdampak pada kepuasan nasabah. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama Penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Rizal Yaya, Ph.D., M.Sc., AK., CA. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Papa dan Mama serta saudara-saudara yang senantiasa memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
4. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta yang telah bersedia sebagai tempat penelitian penulis.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Demikian skripsi yang penulis buat dan semoga dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Sebagai penutup penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penulisan selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 7 Juli 2018

Penulis,

Rony Billiardo Tinus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSERTUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Gambaran Umum BRI Syariah.....	9
1. Sejarah Singkat Berdirinya BRI Syariah	9
2. Visi dan Misi.....	11
3. Produk Bank BRI Syariah.....	12
4. Struktur Organisasi Kantor Bank Syariah.....	15

B. Landasan Teori.....	16
1. Kepuasan Nasabah.....	16
2. Etika Kerja Islam.....	20
3. Kualitas Pelayanan.....	25
C. Pengembangan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Populasi dan Sampel.....	33
B. Sumber Data dan Teknik Penelitian.....	33
C. Variabel dan Pengukuran.....	35
D. Metode Analisis Data.....	36
E. Alat Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
A. Deskriptif Data Responden.....	41
B. Kriteria Responden.....	42
1. JenisKelamin Responden.....	42
2. Usia Responden.....	42
3. Lama Nasabah.....	43
4. Jenis Tabungan.....	44
5. Pekerjaan.....	44
C. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	45
D. Analisis Kategorisasi.....	50
E. Uji Asumsi Klasik.....	56
F. Uji Hipotesis	58
G. Pembahasan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Implikasi.....	68
C. Keterbatasan.....	68
D. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Lama Nasabah.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Jenis Simpanan.....	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Pekerjaan.....	44
Tabel 4.6 Uji Validitas Data <i>Try Out</i> Kepuasan Nasabah (Y).....	45
Tabel 4.7 Uji Validitas Data <i>Try Out</i> Etika Kerja Islam (X2).....	46
Tabel 4.8 Uji Validitas Data <i>Try Out</i> Kualitas Pelayanan (X1).....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Etika Kerja Islam.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.12 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	50
Tabel 4.13 Deskriptif Variabel Etika Kerja Islam.....	52
Tabel 4.14 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.16 Uji Linieritas.....	57
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.18 <i>Output</i> Regresi Variabel X1 Terhadap Y.....	59
Tabel 4.19 <i>Output</i> R^2 Variabel X1 Terhadap Y.....	59
Tabel 4.20 <i>Output</i> Regresi Variabel X2 Terhadap Y.....	60
Tabel 4.21 <i>Output</i> R^2 Variabel X2 Terhadap Y.....	61
Tabel 4.22 <i>Output</i> Regresi Variabel X2 dan X1 Terhadap Y	61
Tabel 4.23 <i>Output</i> R^2 Variabel X Terhadap Y Melibatkan Variabel Z.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikiran.....	32
---	----