

INTISARI

Bank Syariah merupakan solusi bagi para nasabah yang tidak hanya menginginkan keuntungan financial saja tetapi juga kewajiban moral agama khususnya bagi yang beragama Islam dan sebagai alternatif bagi agama non-muslim. BRI Syariah hadir sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan perbankan konvensional selama ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel etika kerja Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan subjek nasabah Bank BRI Syariah sejumlah 150 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinan yang diperoleh sebesar 0,103 artinya etika kerja Islam dan kualitas pelayanan mendukung sebesar 10,3% terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menegaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 89,7%.

Kata kunci : Etika Kerja Islam, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Sharia Bank is a solution for customers who not only want financial profit but also religious morals especially for the religion of Islam and for other religions as an alternative. BRI Syariah comes as a solution to overcome the problems of conventional banking so far. This study aims to determine the effect of Islamic work ethics and quality service variables towards customer satisfaction at Bank BRI Syariah Yogyakarta.

The research used questionnaires with customers of Bank BRI Syariah subject of 150 respondents. The result of research shows that Islamic work ethic dan quality of service has positive significant effect on customer satisfaction. The determinant obtained is 0.103, meaning that the work ethic of Islam and customer satisfaction supports 10.3% towards quality of service. This at once confirms other variables not studied in this study amounted to 89,7%.

Keywords : Islamic Work Ethic, Customer Satisfication, Quality Sevice