



**PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BANK
MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG
PADANGSIDIMPUAN)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**REZA SAPUTRA NST
NIM. 12 220 0120**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BANK
MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG
PADANGSIDIMPUAN)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**REZA SAPUTRA NST
NIM. 12 220 0120**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2017**



**PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BANK
MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG
PADANGSIDIMPUAN)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**REZA SAPUTRA NST
NIM. 12 220 0120**

Pembimbing I

[Signature]
**Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001**

Pembimbing II

[Signature]
Arti Damisa, M.E.I.

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Reza Saputra Nst**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 6 Juni 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Reza Saputra Nst** yang berjudul "**Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II

Arti Damisa, M.E.I

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Reza Saputra Nst
NIM : 12 220 0120
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap
Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Muamalat
Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan)**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 6 Juni 2017

Saya yang Menyatakan,


REZA SAPUTRA NST
NIM : 12 220 0120

REPUBLIC OF INDONESIA
KEMENTERIAN AGAMA
**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reza Saputra Nasution
NIM : 12 220 0120
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 6 Juni 2014
Yang menyatakan,



**REZA SAPUTRA NASUTION
NIM. 12 220 0120**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : REZA SAPUTRA NST
NIM : 12 220 0120
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Inonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Ketua

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Anggota

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Nofinawati, SEI., M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP. 19721121 199903 1 002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Senin, 07 Agustus 2017
Pukul : 09.00 s/d 11.30 WIB
Hasil/Nilai : 73,5 (B)
IPK : 3,12
Predikat : Amat Baik



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan)

NAMA : REZA SAPUTRA NST
NIM : 12 220 0120

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah



Padangsidimpuan, 30 Oktober 2017
Dekan,

Fatahuddin
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP.19731128 2001121 001

ABSTRAK

Nama : Reza Saputra Nasution
NIM : 12 220 0120
Judul Skripsi : Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan
Kata Kunci : Etika Bisnis Islam, Loyalitas Nasabah,

Permasalahan penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fakta bahwa terjadinya penurunan jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang mengakibatkan kurangnya loyalitas nasabah baik melalui produk maupun jasa pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Hal ini disebabkan karena persaingan antar bank yang semakin meningkat sehingga perlunya untuk meningkatkan etika bisnis Islam kepada nasabah agar terwujudnya loyalitas nasabah. Faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah salah satunya adalah melalui kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada para nasabah. Pelayanan dalam perbankan syariah tentu tidak terlepas dari sorotan etika bisnis Islam. Oleh karena itu, penerapan etika bisnis Islam menjadi prioritas utama yang harus dilaksanakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan untuk menjaga dan menciptakan loyalitas nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah etika bisnis Islam mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang loyalitas nasabah dan teori etika bisnis Islam. Loyalitas nasabah berarti kesetiaan nasabah untuk tidak berpindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Selanjutnya, teori etika bisnis Islam adalah penerapan etika yang berdasarkan prinsip-prinsip Islam yaitu Tauhid, keadilan, kebebasan, tanggungjawab dan transparansi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 100 nasabah dengan teknik pengambilan sampel adalah *stratified random sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara *parsial* variabel etika bisnis Islam mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,802 > 1,290$), dan nilai Sig. $< 0,1$ ($0,075 < 0,1$). Hasil uji normalitas diketahui dapat dilihat nilai dari Asymp. Sig $> 0,05$, yaitu $0,128 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa 19% variabel etika bisnis Islam mampu mempengaruhi loyalitas nasabah dan 81% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan)”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, S.E., M.Si, Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Drs. Samsuddin

Pulungan, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.

2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, SE.,M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, M.A, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag sebagai Pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, M.E.I sebagai Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Bapak Kepala Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan serta seluruh

karyawan dan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.

8. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Almarhum Syahnan Ali Nasution dan Almarhumah Ibunda Linda Sari Harahap yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang selama hidupnya, dukungan moral dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada adik-adik (Dinda Muliani Nasution) karena lelaki sejati akan selalu menjadikan keluarga tempat istimewa di hatinya.
9. Para sahabat Haviv Prabowo, Andi Hotman Simatupang, Yamin Sohar Lubis, Ryan Permana, Romi, Sein yang tak pernah bosan untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga teman-teman lainnya Fadly, Yul ari yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2012 khususnya rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah-3 yang selama ini telah berjuang bersama-sama dan semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan

skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Padangsidempuan, April 2017

Penulis,

REZA SAPUTRA NST
NIM. 12 220 0120

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin | Nama |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | be |
| ت | Ta | T | te |
| ث | ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | je |
| ح | ħa | ħ | ha(dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | de |
| ذ | žal | ž | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | er |
| ز | Zai | Z | zet |
| س | Sin | S | es |
| ش | Syin | Sy | Es dan ye |
| ص | šad | š | Es (dengan titik dibawah) |
| ض | ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘ | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | el |
| م | Mim | M | em |

| | | | |
|---|--------|---------|----------|
| ن | Nun | N | en |
| و | Wau | W | we |
| ه | Ha | H | ha |
| ء | hamzah | .. ' .. | apostrof |
| ي | Ya | Y | ye |

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| — / | fathah | A | a |
| — / | Kasrah | I | i |
| — ُ | ḍommah | U | U |

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan | Nama |
|-----------------|----------------|----------|---------|
|ي | fathah dan ya | Ai | a dan i |
| و..... | fathah dan wau | Au | a dan u |

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|
|ا.....ى | fathah dan alif atau ya | ā | a dan garis atas |
|ى | Kasrah dan ya | ī | i dan garis di bawah |
|و | ḍommah dan wau | ū | u dan garis di atas |

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang,

maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL/SAMPUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH | v |
| HALAMAN PENGESAHAN DEKAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | xii |
| DAFTAR ISI..... | xvii |
| DAFTAR TABEL | xx |
| DAFTAR GAMBAR..... | xxi |
| DAFTAR GRAFIK | xxii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 7 |
| C. Batasan Masalah..... | 8 |
| D. Rumusan Masalah | 8 |
| E. Defenisi Operasional Variabel | 8 |
| F. Tujuan Penelitian | 10 |
| G. Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| H. Sistematika Pembahasan | 10 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kerangka Teori..... | 12 |
| 1. Loyalitas Nasabah | 12 |
| a. Pengertian Loyalitas Nasabah | 12 |
| b. Karakteristik Loyalitas | 12 |
| c. Jenis-Jenis Loyalitas..... | 13 |
| d. Loyalitas dan Siklus Penggunaan Produk..... | 15 |
| e. Tahapan Loyalitas | 17 |
| 2. Etika Bisnis Islam | 19 |
| a. Pengertian Etika Bisnis Islam | 19 |

| | |
|---|----|
| b. Prinsip Etika Bisnis Islam | 21 |
| c. Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan | 25 |
| d. Pandangan Agama tentang Etika Bisnis | 27 |
| e. Etika dalam Perspektif Islam | 28 |
| f. Dasar Falsafah Etika dalam Islam..... | 28 |
| g. Faktor Pembentuk Etika..... | 30 |
| B. Penelitian Terdahulu | 33 |
| C. Kerangka Berpikir..... | 36 |
| D. Hipotesis..... | 37 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian | 38 |
| B. Jenis Penelitian..... | 38 |
| C. Populasi dan Sampel | 39 |
| 1. Populasi..... | 39 |
| 2. Sampel..... | 39 |
| D. Sumber Data..... | 40 |
| E. Instrumen Pengumpulan Data | 41 |
| 1. Kuesioner | 41 |
| 2. Dokumentasi | 43 |
| F. Analisis Data | 43 |
| 1. Uji Validitas | 43 |
| 2. Uji Reliabilitas | 44 |
| 3. Uji Normalitas..... | 44 |
| 4. Uji Linearitas..... | 45 |
| 5. Koefisien Determinasi (R^2)..... | 45 |
| 6. Analisis Regresi Sederhana..... | 45 |
| 7. Uji Hipotesis | 46 |
| a. Uji Signifikansi Parsial (uji t) | 46 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan..... | 47 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan..... | 47 |
| 2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk..... | 49 |
| 3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan | 49 |
| 4. Produk dan Layanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk | 51 |
| B. Analisis Hasil Penelitian | 52 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | 60 |
| D. Keterbatasan Penelitian | 61 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 62 |
| B. Saran..... | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Nasabah | 3 |
| Tabel 1.2 Defenisi Operasional Variabel | 9 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 33 |
| Tabel 3.1 Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner | 42 |
| Tabel 3.4 Kisi-Kisi Kuesioner Tentang Etika Bisnis Islam | 42 |
| Tabel 3.5 Kisi-Kisi Kuesioner Tentang Loyalitas Nasabah..... | 42 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Etika Bisnis Islam | 52 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah | 53 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Etika Bisnis Islam..... | 53 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah | 54 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas | 55 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas Loyalitas dengan Etika Bisnis Islam | 55 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana | 56 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 57 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)..... | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir | 36 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran 1 | Daftar Kuesioner |
| Lampiran 2 | Hasil Uji Instrumen |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Validitas |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Reliabilitas |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Normalitas |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Linearitas |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Koefisien Determinasi |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Regresi Sedderhana |
| Lampiran 9 | Hasil Uji t |
| Lampiran 10 | Dokumentasi Riset |
| Lampiran 11 | Tabel Nilai-nilai r Product Moment |
| Lampiran 12 | Tabel t |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin baik kondisi perbankan suatu negara, semakin baik pula kondisi perekonomian suatu negara tersebut. Efektivitas dan efisiensi sistem perbankan di suatu negara akan memperlancar perekonomian negara tersebut. Banyak sekali peran perbankan dalam suatu perekonomian, secara umum salah satu di antaranya perbankan memiliki peran pendorong ekonomi nasional karena perbankan dapat berperan mendorong pertumbuhan perekonomian. Maka, wajar ada anggapan bahwa bank adalah nyawa untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara.

Semakin banyaknya bank yang berdiri menunjukkan bahwa perbankan di Indonesia sudah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Perkembangan bank tersebut tidak hanya terjadi pada bank konvensional tetapi juga pada bank syariah. Secara sederhana bank syariah adalah institusi keuangan yang berbasis syariah Islam. Hal ini berarti bahwa secara makro bank syariah adalah institusi keuangan yang memposisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi di masyarakat sekitarnya.¹

Industri perbankan yang pertama menggunakan sistem syariah adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk yang didirikan pada tahun 1991 dan memulai kegiatan operasionalnya pada bulan Mei 1992. Pendirian bank

¹Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 1.

diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia, Pemerintah Indonesia, serta mendapat dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim.²

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di berbagai daerah, salah satunya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, dengan maksud dan tujuan untuk mempermudah nasabah melakukan segala bentuk transaksi pada bank tersebut. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan merupakan salah satu bank yang memiliki beragam produk, baik produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana maupun produk jasa yang berdasarkan prinsip syariah. Dapat dilihat bahwa munculnya bank tersebut mendorong pihak bank untuk berlomba-lomba memenangkan persaingan.

Masyarakat Padangsidempuan yang mayoritas penduduknya 89,95% adalah muslim mengetahui keharusan menggunakan dan memanfaatkan produk (barang maupun jasa) yang halal dan barokah, maka produsen atau perusahaan-perusahaan berbasis syariah menjadi sebuah alternatif masa depan yang sangat menjanjikan.³ Namun, hal ini bertolak belakang dikarenakan perkembangan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk sangat rendah dan menurun dari tahun ke tahun.

Dalam hal ini peneliti telah mengambil sampel data pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan berupa jumlah data

²Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm.10-11.

³[http://www.slideshare.net /data kota padangsidempuan](http://www.slideshare.net/data_kota_padangsidempuan), diakses 21 Agustus 2017 pukul 20.05 WIB.

keseluruhan nasabah yang menggunakan produk atau jasa pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan berikut hasil data tersebut.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah yang Menggunakan Produk dan Jasa Bank Syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

| Tahun 2012 | Tahun 2013 | Tahun 2014 |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| 2995 Jiwa | 1739 Jiwa | 1208 Jiwa |

Sumber: Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan

Berdasarkan data tersebut peneliti melihat adanya penurunan tingkat jumlah nasabah yang cukup signifikan dalam jangka 3 tahun, dapat dilihat pada tahun 2012 jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan mengalami penurunan di tahun 2013 sebanyak 12,56% jumlah nasabah. Kemudian, pada tahun 2013 sampai 2014 jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan kembali mengalami penurunan dengan selisih 5,31% jumlah nasabah. Dengan demikian jumlah nasabah yang menggunakan produk dan jasa pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dari tahun 2012 sampai 2014 mengalami penurunan yang cukup signifikan. Hal ini menyebabkan bahwa nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan tidak loyal dalam menggunakan produk maupun jasa pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, karena loyalitas nasabah secara umum dapat dilihat berdasarkan lamanya nasabah dalam menggunakan produk maupun jasa serta kesetiaan nasabah untuk tidak berpaling ke bank lain.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi loyalitas itu antara lain kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada para nasabah maupun calon nasabah.⁴ Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka hal yang perlu dilakukan sebagai salah satunya dengan memerhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun, berusaha menciptakan kenyamanan bagi nasabah serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank disini mulai dari staf paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di bank tersebut.⁵

Mochammad Yunus dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Etika Bisnis Islam dan kualitas produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada UKM Bandeng Tandu Kendal menyatakan bahwa “Etika bisnis Islam dan kualitas produk mempengaruhi loyalitas nasabah pada UKM Bandeng Tandu Kendal”.⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yaitu bapak Rizky Fahlevi menjelaskan bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan

⁴Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 177.

⁵*Ibid.*, hlm. 161-162.

⁶Mochammad Yunus, “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada UKM Bandeng Tandu Kendal)” (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2015), hlm. 87.

prinsip etika bisnis Islam.⁷ Masih perlunya upaya untuk terus memahami kebutuhan dan keinginan nasabah dengan meningkatkan penerapan dan beberapa prinsip etika bisnis Islam secara berkesinambungan yang bertujuan agar nasabah menjadi loyal terhadap bank.

Etika bisnis Islam bertujuan untuk mengajarkan manusia menjalin kerja sama yang baik, tolong menolong, serta memperhatikan manusia. Jadi, etika bisnis Islam merupakan perilaku bisnis yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya. Dalam Islam etika bisnis ini sudah banyak dibahas dalam berbagai literatur dan sumber utamanya adalah Al-Qur'an dan Hadits.

Dalam etika bisnis, Rasulullah telah menjadikan empat pilar sebagai prinsip dalam etika bisnis yaitu Tauhid, keseimbangan (keadilan), kehendak bebas, dan pertanggungjawaban.⁸ Dan menurut Ika Yunia Fauzia prinsip kepercayaan dalam hubungan bisnis adalah menciptakan transparansi.⁹ Tauhid merupakan prinsip etika bisnis Islam yang dalam pengertiannya hanya berhubungan dengan Tuhan, dan prinsip ini menyatakan bahwa setiap harta dalam transaksi bisnis hakikatnya milik Allah SWT. Prinsip keseimbangan (keadilan) merupakan sifat dinamis yang mengerahkan kekuatan hebat menentang segala ketidakadilan. Dalam segala bisnis yang dijalalani Nabi Muhammad SAW menjadikan nilai adil sebagai suatu prinsip utama dalam melakukan transaksi bisnis.

⁷Wawancara dengan karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yaitu Bapak Rizky Fahlevi, 14 April 2017 pukul 15:30 WIB.

⁸Ali Yafie, dkk, *Fiqh Perdagangan Bebas* (Jakarta Selatan: Teraju, 2003), hlm. 21-25.

⁹Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 181.

Prinsip kebebasan dalam ekonomi Islam menyatakan asas hukum ekonomi adalah halal, seolah mempersilahkan para pelakunya melaksanakan kegiatan ekonomi sesuai yang diinginkan bahkan transaksi bisnis dapat dilakukan dengan siapa pun secara lintas agama. Tanggung jawab dalam prinsip etika bisnis Islam menyatakan bahwa segala tindakan ataupun perilaku harus dimintai pertanggungjawabannya dan berani bertanggungjawab atas segala tindakannya. Wujud dari etika ini adalah terbangunnya transaksi yang *fair* dan bertanggungjawab. Selanjutnya prinsip transparansi merupakan bagian dari ciri khas ajaran Islam. Selain berbicara apa adanya, keberkahan bisa diraih jika transaksi dilakukan secara jelas dengan tidak menyembunyikan sesuatu.

Dengan menerapkan etika bisnis Islam dan beberapa prinsip etika bisnis Islam tersebut dapat dipastikan timbulnya kepercayaan nasabah atau masyarakat terhadap bank tersebut. Nasabah akan merasa dilayani secara etis sehingga akan memunculkan kepuasan kepada nasabah. Apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut maka bisa dipastikan nasabah akan loyal dalam menggunakan produk maupun jasa didalam bank tersebut.

Dengan menerapkan etika bisnis Islam dipastikan citra perusahaan akan semakin baik dan semakin tinggi. Seiring meningkatnya loyalitas konsumen dalam waktu yang lama, maka penjualan perusahaan akan semakin membaik, dan pada akhirnya diharapkan tingkat profitabilitas perusahaan juga meningkat. Karena suatu bisnis bukan hanya menyangkut persoalan mencari *profit*, bisa saja sebuah perusahaan ataupun bank tersebut tetap saja berpijak

pada konsep bisnis sekuler kapitalistik, tapi tetap menggunakan label syariah. Dengan adanya moral dan etika dalam berbisnis, serta kesadaran semua pihak untuk melaksanakannya, maka jurang itu dapat dikurangi. Untuk itu penerapan etika bisnis Islam adalah salah satu yang menjadi prioritas utama yang harus dilaksanakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan untuk menjaga dan menciptakan loyalitas yang tinggi terhadap nasabah. Sebagaimana dapat dilihat semakin tinggi loyalitas seorang nasabah maka efek yang didapat oleh pihak bank adalah jumlah profit yang semakin tinggi.

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian, maka peneliti ingin melihat sejauh mana pengaruh dari penerapan etika bisnis Islam yang terdiri dari tauhid, keseimbangan, kebebasan, tanggungjawab dan transparansi dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Untuk itu peneliti mengangkat permasalahan ini dalam judul skripsi "**Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan)**".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan peneliti, maka masalah-masalah yang akan diidentifikasi adalah:

1. Nasabah yang tidak loyal dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah yang mengakibatkan penurunan jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

2. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah upaya untuk memfokuskan persoalan yang akan diteliti. Dari beberapa identifikasi masalah tersebut yang termasuk dalam kegiatan operasional perbankan syariah mencakup di bidang pemasaran, pelayanan, produksi, penyaluran dana, penghimpunan dana, dan manajemen keuangan bank. Untuk memfokuskan persoalan dalam penelitian ini, maka dilakukan pembatasan masalah yaitu hanya pada pengaruh etika bisnis Islam dalam hal pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan peneliti merumuskan masalah penelitian, yaitu apakah etika bisnis Islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan?

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terkait dalam penelitian dimaksudkan untuk menentukan skala masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar. Untuk menghindari kesalahpahaman istilah yang digunakan dalam penelitian maka

dibuatlah definisi operasional variabel guna menerangkan beberapa istilah sebagai berikut:

Tabel 1.2

| Jenis Variabel | Definisi Variabel | Indikator | Skala Pengukuran |
|------------------------|---|---|-------------------------|
| Etika Bisnis Islam (X) | Penerapan etika bisnis yang sesuai dengan syariah Islam yang berlandaskan iman kepada Allah dan Rosul-Nya atau menjalankan perintah Allah dan menjauhi larangan Allah dan Rosulnya. | a. Tauhid b. Keseimbangan c. Kebebasan d. Tanggung jawab e. Transparansi | <i>Likert</i> |
| Loyalitas Nasabah (Y) | Sikap dalam menentukan pilihan untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut. ¹⁰ Dalam penelitian ini loyalitas adalah kesetiaan nasabah pada produk atau jasa Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan karena adanya hubungan yang baik dengan pihak bank. | a. Transaksi Berulang. b. Menggunakan produk/jasa lain. c. Rekomendasi kepada orang lain. d. Kebal terhadap pesaing. ¹¹ | <i>Likert</i> |

¹⁰Adi Krismanto, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)" (Tesis, Universitas Diponegoro Semarang, 2009), hlm. 39.

¹¹Ade Titi Nifita, "Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi" dalam E-Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Volume 2, No. 2, Juli-Desember 2010, hlm. 160.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi perusahaan, khususnya bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan supaya dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk melakukan transaksi-transaksi berbasis syariah.
2. Bagi peneliti, agar menjadi sarjana aktif dalam meneliti dan untuk melengkapi tugas serta untuk memenuhi syarat menjadi S.E.
3. Bagi masyarakat luas, untuk menambah pengetahuan akan keberadaan dan peranan dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.
4. Bagi pihak kampus, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak kampus sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah peneliti dalam menyusun proposal skripsi maka peneliti disini menyajikan sistematika pembahasan yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan definisi operasional variabel.

Bab II mengemukakan landasan teori yang terdiri atas kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka piker dan hipotesis.

Bab III membahas tentang metodologi penelitian yang terdiri atas lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, analisis data dan sistematika pembahasan.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan analisa data penelitian disini menguraikan hasil yang didapatkan dari pengolahan data yang di temukan. Ini pastinya berkaitan dengan hasil yang di perkirakan.

Bab V penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari keseluruhan uraian yang telah di kemukakan.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Landasan Teori

1. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Menurut Kasmir dalam buku *Manajemen Perbankan* menyatakan bahwa “Loyalitas artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan”.¹

Menurut Syafruddin Chan dalam buku *Relationship Marketing* menyatakan bahwa “Pelanggan yang loyal akan membeli lebih banyak dan lebih sering, juga bertindak seperti penasihat bagi keluarga dan temannya untuk menjadi pelanggan”.²

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah berarti kesetiaan nasabah atau sulit untuk pindah ke bank lain dan penggunaan produk atau jasa bank yang dilakukan secara berulang serta mengajak orang lain untuk menggunakan produk atau jasa bank yang bersangkutan.

b. Karakteristik Loyalitas

Menurut Jill Griffin dalam buku *Customer Loyalty*, menyatakan karakteristik loyalitas sebagai berikut:

¹Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 264.

²Syafruddin Chan, *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 20.

- 1) Melakukan pembelian berulang secara teratur.
- 2) Membeli antar lini produk dan jasa.
- 3) Mereferensikan kepada orang lain.
- 4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.³

c. Jenis-Jenis Loyalitas

Jenis loyalitas yang berbeda muncul bila keterikatan rendah atau tinggi digabung dengan pola pembelian ulang yang rendah atau tinggi. Adapun jenis-jenis loyalitas sebagai berikut:

1) Tanpa Loyalitas

Untuk berbagai alasan, ada beberapa pelanggan tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu. Tingkat keterikatannya yang rendah dengan tingkat pembelian berulang yang rendah menunjukkan tidak adanya loyalitas. Secara umum, perusahaan harus menghindari pelanggan seperti ini karena mereka tidak akan pernah menjadi pelanggan yang loyal.

2) Loyalitas Yang Lemah

Loyalitas yang lemah adalah adanya keterikatan yang rendah digabung dengan pembelian berulang yang tinggi. Pelanggan yang memiliki sikap ini biasanya membeli karena kebiasaan. Pelanggan dengan loyalitas yang lemah rentan beralih ke produk pesaing yang dapat menunjukkan manfaat yang jelas. Perusahaan masih memiliki kemungkinan untuk

³Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 31.

mengubah loyalitas lemah ke dalam bentuk loyalitas yang lebih tinggi dengan secara aktif mendekati pelanggan dan meningkatkan diferensiasi positif dibenak pelanggan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan produk lain.

3) Loyalitas Tersembunyi

Loyalitas tersembunyi adalah tingkat keterikatan yang relatif tinggi digabung dengan tingkat pembelian berulang yang rendah. Bila pelanggan memiliki loyalitas yang tersembunyi, pengaruh situasi dan bukan pengaruh sikap yang menentukan pembelian berulang.

4) Loyalitas Premium

Loyalitas premium merupakan jenis loyalitas yang paling dapat ditingkatkan, terjadi bila ada tingkat keterikatan yang tinggi dan tingkat pembelian berulang yang juga tinggi. Jenis loyalitas ini lebih disukai untuk semua pelanggan setiap perusahaan. Pada tingkat preferensi yang paling tinggi tersebut, orang bangga karena menemukan dan menggunakan produk tertentu dan senang membagi pengetahuan dengan rekan dan keluarga.⁴

⁴*Ibid.*, hlm. 23.

d. Perspektif Loyalitas Pelanggan.

Selama ini loyalitas pelanggan kerap kali dikaitkan dengan perilaku pembelian ulang. Keduanya memang berhubungan, namun sesungguhnya berbeda. Dalam konteks merek, misalnya loyalitas mencerminkan komitmen psikologis terhadap merk tertentu, sedangkan perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (bisa dikarenakan memang hanya satu-satunya merek yang tersedia, merek termurah, dan sebagainya).

Seperti halnya kepuasan pelanggan, loyalitas juga merupakan konsep multi-dimensional yang kompleks. Salah satu penyebabnya adalah beragamnya definisi dan operasionalisasi konsep ini. Menurut Wikie defenisi loyalitas merek adalah sikap yang *favorable* dan pembelian konsisten merk tertentu.⁵

e. Loyalitas dan Siklus Penggunaan Produk

Setiap kali nasabah menggunakan produk, nasabah bergerak melalui lima langkah siklus penggunaan produk, sebagai berikut:

- 1) Langkah pertama menuju loyalitas dimulai dengan kesadaran nasabah akan produk. Pada tahap inilah anda mulai untuk memposisikan ke dalam pikiran calon nasabah bahwa produk atau jasa anda lebih unggul dari pesaing.

⁵Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas?Tak Cukup*, (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm. 209-210.

- 2) Pada tahap kesadaran, calon nasabah tahu bahwa anda itu ada, tetapi hanya sedikit keterikatan dengan anda. Pada tahap ini, iklan atau tipu daya pemasaran perusahaan lain dapat merebut nasabah bahkan sebelum anda mulai bertindak.
- 3) Langkah kedua adalah penggunaan produk awal. Penggunaan produk pertama kali merupakan langkah penting dalam memelihara loyalitas. Baik itu dilakukan dengan cara *online* maupun *offline*, penggunaan produk pertama kali merupakan penggunaan percobaan. Bank dapat menanamkan kesan positif atau negatif kepada nasabah dengan produk atau jasa yang diberikan, mudahnya transaksi penggunaan aktual, hubungan dengan karyawan, lingkungan fisik bank, bahkan cara dan waktu pelayanan. Setelah penggunaan produk pertama ini dilakukan, bank berkesempatan untuk mulai menumbuhkan nasabah yang loyal.
- 4) Langkah ketiga adalah evaluasi pasca penggunaan produk. Setelah penggunaan produk dilakukan, nasabah secara sadar atau tidak sadar akan mengevaluasi manfaat dari penggunaan produk tersebut. Bila nasabah merasa puas, atau ketidakpuasannya tidak terlalu mengecewakan sampai dapat dijadikan dasar pertimbangan beralih ke pesaing.
- 5) Langkah keempat adalah keputusan penggunaan kembali. Komitmen untuk menggunakan kembali merupakan sikap yang paling penting bagi loyalitas bahkan lebih penting dari kepuasan.

Tanpa penggunaan berulang maka tidak ada loyalitas. Motivasi untuk penggunaan kembali berasal dari lebih tingginya sikap positif yang ditujukan terhadap produk atau jasa tertentu, dibandingkan sikap positif terhadap produk atau jasa alternatif yang potensial. Keputusan penggunaan kembali seringkali merupakan langkah selanjutnya yang terjadi secara alamiah apabila nasabah telah memiliki ikatan emosional yang kuat dengan produk tertentu.

6) Langkah kelima adalah penggunaan kembali. Untuk dapat dianggap benar-benar loyal, nasabah harus terus menggunakan kembali produk dari bank yang sama, mengulangi langkah ketiga sampai kelima berkali-kali. Pelanggan yang benar-benar loyal menolak pesaing dan menggunakan kembali produk dari bank yang sama kapan saja item itu dibutuhkan. Ini adalah jenis pelanggan yang harus didekati, dilayani dan dipertahankan.⁶

f. Tahapan Loyalitas

Loyalitas tumbuh melalui tahapan yang dilalui dalam jangka waktu tertentu. Dengan mengenali setiap tahapan dan memenuhi kebutuhan khusus pada setiap tahapan tersebut, bank mempunyai peluang yang lebih besar untuk mengubah nasabah biasa menjadi nasabah yang loyal. Tahapan loyalitas sebagai berikut:

1) *Suspect* (tersangka) adalah orang yang mungkin membeli produk atau jasa. Kita menyebutnya tersangka karena kita percaya, atau

⁶*Ibid.*, hlm. 19-20.

“menyangka” mereka akan membeli, tetapi kita masih belum cukup yakin.

- 2) Prospek adalah orang yang membutuhkan produk atau jasa dan memiliki kemampuan membeli. Meskipun prospek belum membeli dari anda, ia mungkin telah mendengar tentang anda, membaca tentang anda atau ada seseorang yang merekomendasikan anda kepadanya. Prospek mungkin tahu siapa, di mana, dan apa yang anda jual, tetapi mereka masih belum membeli dari anda.
- 3) Prospek yang diskualifikasi adalah prospek yang telah cukup anda pelajari untuk mengetahui bahwa mereka tidak membutuhkan, atau tidak memiliki kemampuan membeli produk anda.
- 4) Pelanggan pertama kali adalah orang yang telah membeli dari anda satu kali. Orang tersebut bisa jadi merupakan pelanggan anda sekaligus juga pelanggan pesaing anda.
- 5) Pelanggan berulang adalah orang yang telah membeli dari anda dua kali atau lebih. Mereka mungkin telah membeli produk yang sama dua kali atau membeli dua produk atau jasa yang berbeda pada dua kesempatan atau lebih.
- 6) Klien adalah orang yang membeli apapun yang anda jual dan dapat ia gunakan. Orang ini membeli secara teratur. Anda

memiliki hubungan yang kuat dan berlanjut, yang menjadikannya kebal terhadap tarikan pesaing.

- 7) *Advocate* (penganjur) adalah orang yang membeli apapun yang anda jual dan dapat ia gunakan serta membelinya secara teratur. Tetapi penganjur juga mendorong orang lain untuk membeli dari anda. Ia membicarakan anda, melakukan pemasaran bagi anda, dan membawa pelanggan anda.⁷

2. Pengertian Etika Bisnis Islam

Pengertian etika berasal dari bahasa Yunani "*Ethos*" berarti adat istiadat atau kebiasaan. Hal ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lainnya.⁸

Bisnis adalah pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat. menurut arti dasarnya, bisnis memiliki makna sebagai "*the buying and selling of goods and services*". Bisnis berlangsung karena adanya kebergantungan antarindividu, adanya peluang Internasional, usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan standar hidup, dan lain sebagainya,⁹ Bisnis Islami hanya akan hidup secara ideal dalam sistem dan lingkungan yang Islami juga. Dalam lingkungan yang tidak Islami,

⁷*Ibid.*, hlm. 35.

⁸Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 5.

⁹Ika Yunia Fauzia, *Op. Cit.*, hlm.3.

pelaku bisnis akan mudah terseret dan sukar berkelit dalam kegiatan yang dilarang agama, mulai dari dari uang pelicin saat perizinan usaha, menyimpan uang dalam rekening koran yang berbunga, hingga iklan yang tidak selayaknya, dan sebagainya. Bisnis non-Islami juga tidak akan hidup secara ideal dalam sistem dan lingkungan yang Islami, kecuali ia mengubah dirinya menjadi bisnis yang memerhatikan nilai-nilai Islam. Bisnis non-Islami dalam lingkungan yang islami pasti akan berhadapan dengan aturan-aturan yang melarang setiap kegiatan yang bertentangan dengan syariat. Karenanya, bisnis-bisnis maksiat semacam pub, diskotik, panti pijat, perbankan ribawi, prostusi, judi, dan sebagainya pasti tidak akan tumbuh dalam sistem Islami.¹⁰

Sebagaimana berdasarkan Firman Allah SWT pada surah Al-baqarah: 188 yang berbunyi :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ

لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, Padahal kamu mengetahui.¹¹

¹⁰Jusmailani dkk, *Bisnis Berbasis Syariah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm.86.

¹¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: CV. Penerbit J-Art, 2004), hlm. 29.

Secara sederhana mempelajari etika bisnis islam berarti mempelajari tentang mana yang baik/buruk, benar/salah dalam dunia bisnis berdasarkan prinsip-prinsip moralitas yang dibungkus dengan batasan syariah.¹²

3. Prinsip Etika Bisnis Islam.

a. Tauhid

Tauhid merupakan fondasi ajaran Islam. Dengan tauhid, manusia menyaksikan bahwa tiada sesuatu apapun yang layak disembah selain Allah, dan tidak ada pemilik langit, bumi dan semesta isinya selain daripada Allah. Dalam Islam, segala sesuatu yang ada tidak diciptakan dengan sia-sia, tetapi memiliki tujuan. Tujuan diciptakan manusia adalah untuk beribadah kepadanya. Karena itu segala aktivitas manusia dalam hubungannya dengan alam dan sumber daya serta manusia (mu'amalah) dibingkai dengan kerangka hubungan dengan Allah. Kekayaan etika ataupun akhlak sangat diperlukan dalam konteks tauhid terutama dalam prinsip ekonomi guna menghindari sikap yang tidak etis dalam kegiatan bisnis. Karena manusia akan mempertanggungjawabkan segala perbuatan, termasuk aktivitas ekonomi dan bisnis.¹³

Sistem etika Islam, yang meliputi kehidupan manusia di bumi secara keseluruhan, selalu tercermin dalam konsep tauhid yang dalam pengertian *absolut*, hanya berhubungan dengan Tuhan.

¹²Faisal Badroen, dkk, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 70.

¹³Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam* (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2007), hlm. 14-15.

Aspek tauhid pun idealnya dimiliki seorang muslim yang hendak membeli, menjual, dan meminjam. Seseorang yang memproduksi dengan nama Allah, maka barang yang diproduksi termasuk juga dalam proses produksi-produksi barang halal. Kendala kehalalan yang khas ilmu ekonomi Islam, yang mengaggap buruk komoditi-komoditi yang mempunyai nilai konsumsi nol dalam ekonomi Islami.

Dalam kasus-kasus semacam itu, asumsi pemanfaatan secara bebas tak dapat dipenuhi, akibatnya ruang komoditi akan didefenisikan secara berbeda dalam sisitem ekonomi Islam dibandingkan sistem ekonomi lain dengan biaya etik yang pasti dibebankan atas produk-produk buruk ini.¹⁴ Meskipun demikian, karena manusia bersifat *teomorfis*, ia juga mencerminkan sifat Ilahiah ini.

b. Keseimbangan (adil)

Pandangan Islam mengenai kehidupan berasal dari suatu persepsi Ilahi mengenai keharmonisan alam. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Mulk: 3-4 yang berbunyi :

الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ طِبَاقًا ۗ مَا تَرَىٰ فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِن تَفَوتٍ ۗ
 ط فَأَرْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن فُطُورٍ ﴿٣﴾ ثُمَّ أَرْجِعِ الْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنقَلِبْ
 إِلَيْكَ الْبَصَرُ خَاسِئًا وَهُوَ حَسِيرٌ ﴿٤﴾

¹⁴Syed Nawab Haider Naqvi, *Etika Dan Ilmu Ekonomi*, (Bandung: Mizan, 1985), hlm. 97.

Artinya: Yang telah menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. kamu sekali-kali tidak melihat pada ciptaan Tuhan yang Maha Pemurah sesuatu yang tidak seimbang. Maka lihatlah berulang-ulang, Adakah kamu Lihat sesuatu yang tidak seimbang? Kemudian pandanglah sekali lagi niscaya penglihatanmu akan kembali kepadamu dengan tidak menemukan sesuatu cacat dan penglihatanmu itupun dalam keadaan payah.¹⁵

Konsep adil, dimensi horizontal, jujur dalam bertransaksi, tidak merugikan dan tidak dirugikan. Keseimbangan juga harus terwujud dalam kehidupan ekonomi. Karenanya, setiap kebahagiaan individu harus mempunyai nilai yang sama dipandang dari sudut sosial. Untuk memaksimalkan jumlah kepuasan dalam masyarakat, penting sekali pemerataan penghasilan dikendalikan dalam pengertian mutlak. Sungguh, dalam segala jenis bisnis yang dijalannya, Nabi Muhammad SAW menjadikan nilai adil sebagai standar utama. Ia meninggalkan transaksi riba dan memasyarakatkan kontrak *mudharabah* atau kontrak *musyarakah*, karena sistem bagi hasil dalam dua transaksi ini dianggap lebih mendekati nilai-nilai adil dan seimbang.¹⁶

c. Kehendak bebas.

Prinsip kebebasan ini pun mengalir dalam ekonomi Islam. Prinsip transaksi ekonomi yang menyatakan asas hukum ekonomi adalah halal, seolah mempersilahkan para pelakunya melaksanakan kegiatan ekonomi sesuai yang diinginkan, menumpahkan kreatifitas, modifikasi, dan *ekspansi* seluas dan sebesar-besarnya,

¹⁵Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 562.

¹⁶Ali Yafie, dkk, *Op. Cit.*, hlm. 22-23.

bahkan transaksi bisnis dapat dilakukan dengan siapapun secara lintas agama.¹⁷

d. Pertanggungjawaban

Selanjutnya, Nabi Muhammad SAW mewariskan pula pilar tanggung jawab dalam kerangka dasar etika bisnisnya. Prinsip etika ini merujuk pada keutuhan pribadi, kepercayaan dan konsistensi. Etika bisnis itu membutuhkan integritas, dengan menepati janji dan melaksanakan komitmen.¹⁸ Kebebasan harus diimbangi dengan pertanggungjawaban manusia, setelah menentukan daya pilih antara yang baik dan buruk, harus menjalani konsekuensi logisnya. Wujud dari etika ini adalah terbangunnya transaksi yang *fair* dan bertanggungjawab.

e. Transparansi.

Berbicara apa adanya sudah menjadi ciri khas ajaran Islam. Hal ini sangat memengaruhi hubungan antar sesama, karena bisa menambah dividen kepercayaan dalam hubungan tersebut. Dalam hubungan bisnis, keberkahan bisa diraih jika transaksi dilakukan secara jelas dengan tidak menyembunyikan sesuatu. Selain berbicara apa adanya, penciptaan sebuah transparansi dalam dalam suatu hubungan mutlak diperlukan, ketika seorang ingin menambah kepercayaan dividennya.¹⁹

¹⁷*Ibid.*, hlm. 23.

¹⁸Agus Arijanto, *Op. Cit.*, hlm. 163.

¹⁹Ika Yunia Fauzia, *Op. Cit.*, hlm. 181.

4. Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah atau agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan *assalamualaikum*.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
5. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
6. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Secara umum larangan dalam etika pelayanan adalah :

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.
2. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum, atau merokok, atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
3. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
4. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih didepan nasabah atau tamu.
5. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
6. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
7. Dilarang berbicara terlalu keras baik volume suara atau kata-kata.
8. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.²⁰

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu :

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

²⁰Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 176-177.

2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Untuk mencapai tujuan seperti diatas, atau dengan kata lain kepuasan nasabah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilakukan hal-hal sebagai salah satunya dengan memerhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun, serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank disini mulai dari staf paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di bank tersebut.²¹

5. Pandangan Agama Tentang Etika Bisnis.

Menurut sumber-sumber literatur mengatakan bahwa, etika bisnis didasari oleh ajaran-ajaran agama. Dalam agama judaisme misalnya punya literatur yang banyak dan kode hukum tentang akumulasi dan penggunaan kekayaan. Tetapi inisiatif yang dilakukan oleh tiga agama Samawi (Islam, Kristen, dan Yahudi) yang diprakarsai HRH. Prince Philip dan putra Mahkota Hassan bin Talal (Jordan) tahun 1984 sepakat meletakkan prinsip-prinsip etika dalam bisnis yang diklasifikasi waktu itu, yaitu moralitas dalam sistem ekonomi, moralitas dalam kebijakan organisasi yang terlibat dalam bisnis, serta moralitas perilaku individual para karyawan saat bekerja.

Deklarasi yang dikeluarkan oleh tiga agama tersebut menghasilkan kesepakatan untuk menjunjung empat prinsip krusial,

²¹*Ibid.*, hlm. 161-162.

yaitu: keadilan (*justics*), saling menghormati (*mutual respect*), kepercayaan (*trusteeship*), dan kejujuran (*honesfy*).²²

6. Etika dalam Perspektif Islam.

Etika dalam pemikiran Islam dimasukkan dalam filsafat praktis bersama politik dan ekonomi. Berbicara tentang bagaimana seharusnya Etika vs Moral. Moral= nilai baik dan buruk dari setiap perbuatan manusia, etika= ilmu yang mempelajari tentang baik dan buruk. Dalam disiplin filsafat, etika sering disamakan dengan filsafat moral.

Masyarakat Islam adalah masyarakat yang dinamis sebagai bagian dari budaya dan peradaban, contoh: kasus pembunuhan utsman. Ajaran Al-Qur'an penuh dengan kaitan antara keimanan dan moralitas.²³

7. Dasar Falsafah Etika dalam Islam.

Etika bersama agama berkaitan erat dengan manusia, tentang upaya pengaturan kehidupan dan perilakunya. Teori etika islam pasti bersumber dari prinsip keagamaan. Teori etika yang bersumber keagamaan tidak akan kehilangan substansi teorinya, karena teori etika immanuel kant dibangun berdasarkan metafisika dan banyak orientasi etika klasik dan modern bercorak keagamaan tanpa kehilangan warna teorinya.

²²*Ibid.*, hlm. 19-20.

²³*Ibid.*, hlm. 35.

Berbagai teori etika barat dapat dilihat dari sudut pandang islam sebagai berikut : Teleologi-Utilitarian dalam islam: “Hak individu dan kelompok penting dan tanggung jawab adalah perseorangan”’.

Islam mengajarkan keadilan . Hak orang miskin berada dalam harta orang kaya. Islam mengakui kerja dan perbedaan kepemilikan/kekayaan. Keharusan sama rata pada kesempatan dan keadilan sosial. Bukan asal sama rata.

Etika Islam memiliki aksioma-aksioma sebagai berikut:

- 1) *Unity* (persatuan): konsep tauhid, aspek soseksol dan alam, semuanya milik Allah, dimensi vertikal, hindari diskriminasi di segala aspek, hindari kegiatan yang tidak etis.
- 2) *Equilibrium* (keseimbangan): konsep adil, dimensi horizontal, jujur dalam bertransaksi, tidak merugikan dan tidak dirugikan.
- 3) *Free will* (kehendak bebas): kebebasan melakukan kontrak namun menolak, karena amarah cenderung mendorong melakukan pelanggaran sistem *responsibility* (tanggung jawab), manusia harus bertanggung jawab atas perbuatannya. Bila orang lain melakukan hal yang tidak etis tidak berarti boleh ikut-ikutan.

4) *Benevolence* (manfaat/kebaikan hati): ihsan atau perbuatan yang harus bermanfaat.²⁴

8. Faktor Pembentuk Etika.

Etika baik atau akhlak mulia itu tidak didapat dan terbentuk dengan sendirinya, tetapi ada faktor-faktor lain selain faktor ibadah diatas, seperti yang dikemukakan oleh ahli etika bisnis islam dari Amerika Rafiq Issa Beekun mengungkapkan bahwa perilaku etika individu dapat dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu, interpretasi terhadap hukum, faktor organisasional, dan faktor individu dan situasi.

Etika sebagai refleksi adalah pemikiran moral. Dalam etika sebagai refleksi kita berpikir tentang apa yang dilakukan dan khususnya tentang apa yang dilakukan dan khususnya tentang apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Etika sebagai refleksi menyoroti dan menilai buruknya perilaku seseorang.²⁵

Faktor pertama adalah interpretasi terhadap hukum, secara filosofis, sistem hukum dibentuk dengan tujuan untuk melindungi segenap jiwa dan raga manusia dari berbagai faktor yang dapat menghilangkan eksistensi manusia. Hukum akan hidup diyakini keberadaannya apabila dirasakan ada manfaatnya bagi manusia. Ketika hukum tersebut bertentangan dengan kepentingan manusia, maka ia dapat membahayakan eksistensinya dan tidak akan ditaati.²⁶

²⁴Faisal Badroen, dkk, *Op. Cit.*, hlm.37-38.

²⁵K.Bertens, *Pengantar Etika Bisnis* (Yogyakarta: Kanisius, 2000), hlm.33.

²⁶*Ibid.*, hlm. 59.

Faktor kedua adalah lingkungan atau organisasi dimana ia hidup. Tanpa masyarakat (lingkungan, orangtua, saudara, teman guru, dan lainnya) kepribadian seorang individu tidak dapat berkembang, demikian pula halnya dengan aspek moral pada anak. Seorang karyawan akan terbentuk perilaku etisnya apabila organisasinya memang mempunyai ketentuan kode etik yang menjunjung tinggi etika bisnis, sebagai contoh *International Business Machines (IBM)* yang merupakan sebuah perusahaan yang unik, yang tidak kurang dari enam puluh tahun lebih telah mengembangkan kultur organisasi yang baik. Orang-orang IBM berbusana, berpikir, dan berperilaku sama, wiraniaga IBM adalah orang-orang yang cerdas, berinisiatif, berdedikasi, dan kompetitif. Mereka harus berkompetisi secara transparan dan terbuka. Mereka harus mematuhi kode etik IBM.

Secara ringkas kode etik itu adalah wiraniaga tidak boleh mengkritik produk pesaing dengan cara apapun. Jika pesaing telah mendapat order dari suatu perusahaan, wiraniaga IBM tidak boleh membujuk pelanggan untuk mengubah pikirannya. Barangkali aturan yang paling penting adalah wiraniaga tidak boleh melakukan penyuaipan demi mendapatkan order. Motto IBM adalah kejujuran. IBM percaya bahwa suap itu tidak menguntungkan, tidak etis dan dapat merusak citra perusahaan.

Faktor ketiga adalah faktor individu. Hal-hal yang masuk kedalam kategori ini antara lain, pengalaman batin seseorang yang juga

merupakan faktor bagi terbentuknya perilaku etik bagi seseorang, misalkan seorang anak yang terbiasa dengan suasana keluarga yang harmonis akan membentuk perilakunya kelak menjadi seorang yang mencintai, peduli akan sesama, dan saling menghormati karena empatinya terbentuk oleh pengalaman hidupnya tersebut.²⁷

Faktor lainnya adalah kondisi atau situasi. Faktor ini memberikan kontribusi yang cukup besar bagi terbentuknya perilaku etik seseorang misalnya, si Ahmad sebagai seorang manajer di sebuah perusahaan, pada suatu saat ia diperintah direkturnya untuk membuat sebuah laporan dengan memanipulasi kewajiban pembayaran pajak agar tidak terlalu besar, padahal perusahaan telah membebankan atau mengambil pajak dari para konsumennya.

Dalam kondisi seperti ini ia dihadapkan pada suatu hal yang dilematis, disatu sisi ia tidak ingin melawan atasannya karena etikanya adalah bawahan harus menaati atasan. Disisi lain ia paham bahwa perbuatan manipulasi laporan adalah suatu yang tidak etis.

Faktor kondisi seperti inilah yang dapat memengaruhi seseorang untuk berperilaku atau tidak berperilaku etis. Kemungkinan pilihannya adalah jika kondisi dan situasi keuangan kurang baik, maka ia akan cenderung memilih pilihan pertama (menaati perintah atasannya), walaupun resikonya ia harus rela mengorbankan nilai-nilai hati nuraninya. Atau jika kondisi keuangannya baik, mungkin karena ia

²⁷*Ibid.*, hlm. 62-63.

mempunyai penghasilan tambahan di luar profesinya sebagai karyawan, maka ia akan memilih pilihan kedua dengan menolak perintah atasannya dan memenangkan standar nilai yang dimilikinya.

Dalam kondisi seperti ini, sesungguhnya Islam memang kondisi dilematis seperti ini sebagai ajang menguji iman karena sesungguhnya sikap taat pada atasan seperti itu telah menjebakanya dalam persekongkolan penipuan.²⁸

I. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Penulis | Judul | Hasil Penelitian |
|----|---------------------------------|--|---|
| 1 | Zuni Lestari (2015) | Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Anggota Studi Kasus PT.BMT Kube Sejahtera Sleman Yogyakarta. (Skripsi) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel ihsan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota dengan t hitung 3,042 dengan tingkat signifikansi 0,004 dibawah 0,005. Variabel transparansi juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota dengan t hitung 4,394 dengan signifikansi 0,000. Sedangkan variabel keadilan, kebebasan, tanggung jawab, tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota. |
| 2 | Fitri Aprilia, Sri Fadilah, dan | Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Operasional | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat |

²⁸*Ibid.*, hlm. 64.

| | | | |
|---|---|---|--|
| | Kania Nurcholisah Prosiding Penelitian Sivitas akademika Universitas Islam Bandung | Perbankan Syariah (Jurnal) | hubungan positif dan signifikan antara etika bisnis islam dengan operasional perbankan syariah. Hal ini diperkuat dengan hasil koefisien determinasi bahwa etika bisnis islam memberikan kontribusi sebesar 57,7% terhadap operasional perbankan syariah. Sedangkan sisanya sebesar 42.3% merupakan faktor lain yang mempengaruhi operasional perbankan syariah. Metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan bantuan SPSS versi 20. |
| 3 | Muhammad Faiz Rosyadi (2012) | Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Cabang Syariah. (Skripsi) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,725 yang berarti bahwa customer retention pengaruhnya dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen yaitu keadilan, kehendak bebas, tanggungjawab, kebenaran sebesar 72,5%, dan sisanya yaitu 27,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel-variabel dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan dimana variabel tanggungjawab (responsibility) memiliki pengaruh terbesar dibandingkan variabel lain dalam penelitian ini, sedangkan variabel kebenaran memiliki pengaruh paling rendah terhadap customer retention. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel dalam penelitian ini yaitu keadilan, kehendak bebas, tanggungjawab,kebenaran, |

| | | | |
|---|------------------------|--|--|
| | | | berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention. |
| 4 | Mochammad Yunus (2015) | Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus Pada UKM Bandeng Tandu Kendal (Skripsi). | Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,096 yang berarti bahwa yang mempengaruhi loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yaitu etika bisnis Islam dan kualitas produk sebesar 9,6%, dan sisanya yaitu 90,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. |

Perbedaan dan persamaannya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Zuni Lestari membahas tentang pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan anggota dimana variabel etika bisnis Islam terdiri dari keadilan, kebebasan, ihsan, tanggungjawab, dan transparansi saja. Sedangkan peneliti membahas tentang etika bisnis Islam yang terdiri dari variabel tauhid, keseimbangan, kebebasan, tanggungjawab, dan transparansi terhadap loyalitas nasabah. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan analisis regresi berganda.
2. Fitri Aprilia, Sri Fadilah, dan Kania membahas tentang pengaruh etika bisnis Islam terhadap operasional perbankan syariah dimana peneliti menggunakan analisis regresi sederhana. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel X yaitu etika bisnis Islam dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

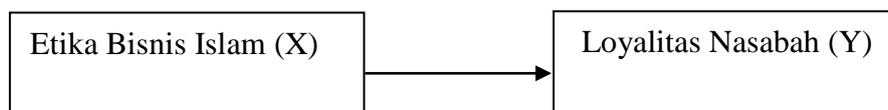
3. Muhammad Faiz Rosyadi membahas tentang pengaruh etika bisnis Islam terhadap Customer Retention dimana peneliti menggunakan analisis regresi sederhana sedangkan peneliti terdahulu menggunakan analisis regresi berganda. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variable X yaitu etika bisnis Islam dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.
4. Mochammad Yunus membahas tentang pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dimana peneliti menggunakan analisis regresi sederhana sedangkan peneliti terdahulu menggunakan analisis regresi sederhana. Persamaannya sama-sama mencari pengaruh loyalitas dengan menggunakan salah satu variabel X yaitu etika bisnis Islam dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

J. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan.

Kerangka pemikiran disajikan untuk menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah etika bisnis Islam (X) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah (Y), yaitu sebagai berikut :

Gambar 2.1



K. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian serta merupakan pernyataan yang paling spesifik. Peneliti bukannya bertahan kepada hipotesis yang telah disusun, melainkan mengumpulkan data untuk mendukung atau justru menolak hipotesis tersebut. Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban sementara yang disusun oleh peneliti yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan. Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : “Tidak terdapat pengaruh antara penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

H_a : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan”.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

I. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No.8 Kota Padangsidempuan, Provinsi Sumatera Utara. Waktu penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Maret sampai April.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.¹ Menurut Abdurrahmat Fathoni “Penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah yang mempunyai dukungan pencapaian validitas yang tinggi reliabilitasnya”.² Penelitian kuantitatif ini adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai pengaruh penerapanetika bisnis Islam sebagai variabel X sedangkan yang menjadi variabel Y adalah loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 13.

²Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 60.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Suliyanto “populasi merupakan keseluruhan subjek yang karakteristiknya hendak diteliti”.³ Kemudian menurut Sudarwan Danim “Populasi adalah *universum* dimana *universum* itu dapat berupa orang, wilayah, atau benda yang ingin diketahui oleh peneliti”.⁴ Jadi, dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek yang akan menjadi sumber data penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan yang berjumlah 1208 jiwa.

b. Sampel

Menurut Mudrajad Kuncoro “sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi”.⁵ Menurut Suharsimi Arikunto “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.⁶ Jadi, sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Sampel merupakan bagian dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi

³Suliyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 96.

⁴Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 173.

⁵Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 122.

⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

merupakan sampel.⁷ Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e = 10%, adalah:

$$n = \frac{1208}{1+1208(0,1^2)}$$

n = 99,91 dibulatkan menjadi 100.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*. Menurut Suharsimi Arikunto, *random sampling* adalah:

Teknik membantu menaksir parameter populasi, mungkin terdapat subkelompok elemen yang bisa diidentifikasi dalam populasi yang dapat diperkirakan memiliki parameter yang berbeda pada suatu variabel yang diteliti.⁸

4. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari

⁷Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2009), hlm. 147.

⁸Suharsimi Arikunto., *Op. Cit*, hlm. 151.

keseluruhan jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan mengenai pengaruh penerapan etika bisnis Islam yang terhadap loyalitas nasabah.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian. Untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, jurnal, skripsi dan buku-buku yang relevan.

5. Instrumen pengumpulan data

Instrumen adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Menurut Husein Umar “teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut”.⁹ Menurut Bambang Prasetyo “kuesioner (angket) merupakan sebuah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang diketahui”.¹⁰ Jadi, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan

⁹Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 49.

¹⁰Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 110.

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup dengan menyediakan alternatif jawaban bagi responden. Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu skala *likert*. Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor.¹¹

Tabel 3.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner

| Skor Sifat Pernyataan | Kategori Jawaban |
|-----------------------|---------------------------|
| 5 | Sangat Setuju (SS) |
| 4 | Setuju (S) |
| 3 | Ragu-Ragu (RR) |
| 2 | Tidak Setuju (TS) |
| 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) |

Selanjutnya, dalam penelitian ini peneliti membuat tabel kisi-kisi angket yang akan dijawab oleh responden sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kisi-kisi angket

| No | Variabel | Indikator | Nomor Pernyataan |
|----|---------------------------------|--|----------------------------------|
| 1. | Etika Bisnis Islam karyawan (X) | a. Tauhid b. Keseimbangan c. Kebebasan d. Tangungjawab e. Transparansi | 1,10 4,7 5 2,6,8,9 3 |
| 2. | Loyalitas Nasabah (Y) | a. Transaksi Berulang b. Menggunakan produk/jasa lain. c. Rekomendasi | 11 12,13 14 |

¹¹Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D* (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm. 308.

| | | | |
|--|--|--|-------|
| | | kepada orang lain. d. Kebal terhadap pesaing. | 15,16 |
|--|--|--|-------|

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang. Dokumen dapat berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan dan lain-lain. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah.

J. Analisis Data

1. Uji Validitas

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* atau SPSS versi 22 sebagai berikut:

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas data dengan menggunakan *SPSS (Statistical Product and Services Solution)* versi 22.

Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala

Hasil perhitungan r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} *Product Moment* dengan taraf signifikansi 5 % $r_{hitung} > r_{tabel}$ item yang diuji valid.¹² Pengujian validitas data menggunakan SPSS versi 22.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur apakah alat ukur yang digunakan dapat di andalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian reliabilitas data dengan menggunakan SPSS versi 22 dengan menggunakan teknik *croanbach alpa*. Jika nilai *croanbach alpa* $> 0,60$ maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”, jika nilai *croanbach alpa* $< 0,60$ maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut “tidak reliabel”.¹³

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.¹⁴ Persyaratan apabila nilai $Asymp.Sig. > 0,05$ maka data berdistribusi normal.¹⁵

¹²Sugiyono & Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 383.

¹³Getut Pramesti, *KupasTuntas Data Penelitian dengan SPSS 22* (Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo, 2014), hlm. 26.

¹⁴Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005), hlm. 76.

¹⁵Syafrizal Helmi Situmorang, dkk, *Analisis Data Penelitian* (Medan: USU Pers, 2008), hlm. 62.

4. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk melihat linieritas hubungan antar variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X). Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel dependen.¹⁶ Jika nilai Sig. > 0,1 maka dinyatakan linier sedangkan jika nilai Sig. < 0,1 maka dinyatakan tidak linier.

5. Uji Determinasi R²

Analisa determinasi dalam regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai R² (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Maka dapat dikatakan bahwa variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.¹⁷

6. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas etika bisnis Islam (X) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Adapun bentuk persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:¹⁸

¹⁶Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 324.

¹⁷Setiawan dan Dwi Endah Kusri, *Ekonometrika*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010), hlm. 64.

¹⁸*Ibid.*, hlm. 64.

Dimana : $LN = \alpha + \beta_1 EBI + e$

LN : Loyalitas Nasabah
 α : Konstanta
 β_1 : Koefisien Regresi Bebas
 EBI : Etika Binis Islam
 e : Standar Error

7. Uji hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.¹⁹ Ketentuan dalam uji t adalah: Jika nilai sig. $< \alpha$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak sedangkan jika nilai sig. $> \alpha$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. maka digunakan tingkat sigifikansi 0,1. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:²⁰

Jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} , maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

¹⁹*Ibid.*, hlm. 244.

²⁰Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Op.,Cit.* hlm. 115.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

1. Sejarah

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/ SOPP* di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 *merchant* debit. BMI saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk *shar-e gold* dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara

dan bebas biaya diseluruh *merchant* berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.¹

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di kota Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan serta perkantoran lainnya. Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidempuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 11 unit, diantaranya: 3 unit di cabang (1 unit di Goti, 1 unit di pesantren *Al-Azhar Bi' Ibadillah*, 1 unit di SPBU Padangmatinggi,

¹Bank Muamalat Indonesia, "Profil Bank Muamalat Indonesia" <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 12 Juni 2016 pukul 20.04 WIB.

3 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Parapat), 2 unit di Panyabungan, 2 unit di Sibuhuan, dan 1 unit di Sibolga.

1. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk yaitu:

Visi: *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with S trong Regional Presence”*

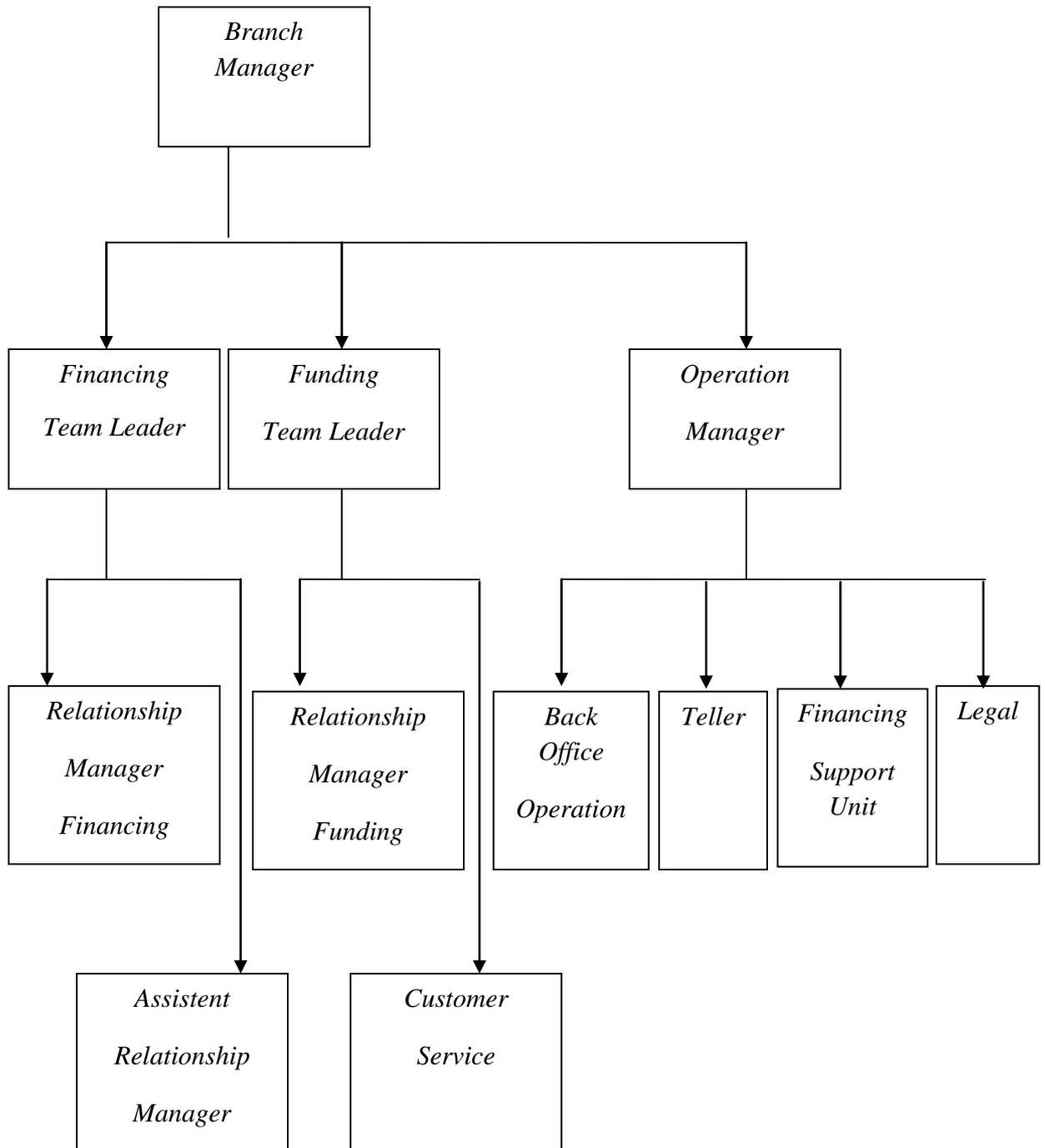
Misi: Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.²

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan melakukan restrukturisasi, tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

²Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi” <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, diakses 12 Juni 2016 pukul 20.05 WIB.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

3. Produk dan Layanan

a. Pendanaan

- 1) Giro: Giro Muamalat *Attijary* iB, Giro Muamalat Ultima iB (Perorangan dan Institusi).
- 2) Tabungan: Tabungan Muamalat iB, Tabungan Muamalat Dollar, Tabungan Muamalat iB Haji dan Umroh, Tabungan Muamalat Umrah iB, Tabungan Ku, Tabungan Muamalat Rencana iB, Tabungan Muamalat Prima iB dan Tabungan iB Muamalat Sahabat, Tabungan Simpel iB.
- 3) Deposito (*Mudharabah* dan *Fulinves*).

b. Pembiayaan

- 1) Pembiayaan Konsumen: KPR Muamalat iB, Pembiayaan Muamalat Umroh, Pembiayaan iB Muamalat Pensiun, Pembiayaan iB Muamalat Mutiguna.
- 2) Modal Kerja: Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Modal Kerja LKM Syariah, Pembiayaan Rekening Koran Syariah, Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB, Pembiayaan iB *Asset Refinance* Syariah.
- 3) Investasi: Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis.
- 4) Layanan: Muamalat *Remittance* iB, *Remittance* BMI-May Bank, *Remittance* BMI-BMMB, *Remittance* BMI-NCB, Kartu Shar-E Debit, *Bancassurance*, Tabungan Nusantara, Bank

Garansi, Ekspor, Impor, SKBDN, *Letter of Credit*, *Standby LC*,
Ekspor Impor Non LC *Financing*

B. Analisis Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS versi 23 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% untuk $n=100$ adalah 0.195. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai r positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Variabel Etika Bisnis Islam

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|---|-------------|
| Pernyataan1 | 0,463 | Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=100$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,195$. | Valid |
| Pernyataan2 | 0,140 | | Tidak Valid |
| Pernyataan3 | 0,200 | | Valid |
| Pernyataan4 | 0,203 | | Valid |
| Pernyataan5 | 0,513 | | Valid |
| Pernyataan6 | 0,186 | | Tidak Valid |
| Pernyataan7 | 0,262 | | Valid |
| Pernyataan8 | 0,233 | | Valid |
| Pernyataan9 | 0,321 | | Valid |
| Pernyataan10 | 0,538 | | Valid |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel etika bisnis Islam adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} >$

r_{tabel} dimana r_{tabel} untuk $n=100$ adalah 0,195. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|---------------------|--|-------------|
| Pernyataan1 | 0,620 | Instrumen valid, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $n=100$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,195$. | Valid |
| Pernyataan2 | 0,276 | | Valid |
| Pernyataan3 | 0,438 | | Valid |
| Pernyataan4 | 0,247 | | Valid |
| Pernyataan5 | 0,625 | | Valid |
| Pernyataan6 | 0,125 | | Tidak Valid |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel Loyalitas Nasabah adalah valid. Berdasarkan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} untuk $n=100$ adalah 0,195. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,600. Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Etika Bisnis Islam

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|---|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,645 | ,628 | 10 |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel faktor pribadi adalah $0,645 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Etika Bisnis Islam (X_1) adalah reliabel.

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|---|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,637 | ,659 | 6 |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel minat nasabah adalah $0,637 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Loyalitas Nasabah (Y) adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data dapat mengikuti distribusi normal atau tidak adalah menilai nilai signifikannya. Jika

signifikannya $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.6
Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 2,37591893 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,079 |
| | Positive | ,059 |
| | Negative | -,079 |
| Test Statistic | | ,079 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,128 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan *output* di atas dapat dilihat nilai dari Asymp. Sig $> 0,05$, yaitu $0,128 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel terikat dengan variabel bebas mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear jika nilai Sig. $> 0,1$ dan jika nilai Sig. $< 0,1$ maka dinyatakan tidak linear.

Tabel 4.7
Hasil Uji Linearitas Etika Bisnis Islam dengan Loyalitas Nasabah

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| LOYALITAS * EBI | Between Groups | (Combined) | 80,470 | 13 | 6,190 | 1,088 | ,380 |
| | | Linearity | 10,856 | 1 | 10,856 | 1,908 | ,171 |
| | | Deviation from Linearity | 69,614 | 12 | 5,801 | 1,020 | ,438 |
| | Within Groups | | 489,240 | 86 | 5,689 | | |
| Total | | | 569,710 | 99 | | | |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. sebesar 0,438. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. $> 0,1$ ($0,438 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel etika bisnis Islam dengan variabel loyalitas nasabah adalah linear.

5. Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam (X) terhadap loyalitas nasabah (Y). Hasil outputnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | |
|------------|-----------------------------|------------|
| | B | Std. Error |
| (Constant) | 19,463 | 3,486 |
| X | 0,142 | 0,079 |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah:

$$\text{Dimana} \quad : \text{LN} = \alpha + \beta_1 \text{EBI} + e$$

$$\text{LN} = 19,926 + 0,142 + e$$

| | |
|-----------|---------------------------|
| LN | : Loyalitas Nasabah |
| α | : Konstanta |
| β_1 | : Koefisien Regresi Bebas |
| EBI | : Etika Bisnis Islam |
| e | : Standar Error |

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 19,463 artinya apabila variabel etika bisnis Islam dianggap konstan atau 0 maka loyalitas nasabah nilainya sebesar 19,463.
- b. Koefisien regresi variabel etika bisnis Islam sebesar 0,142, artinya apabila variabel etika bisnis Islam ditambah 1 satuan maka loyalitas nasabah adalah sebesar 101,42%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara etika bisnis Islam dengan loyalitas nasabah, semakin berpengaruh etika bisnis Islam maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

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

menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,138 ^a | 0,019 | 0,009 | 2,38801 |

a. Predictors: (Constant), variabel_X

b. Dependent Variable: variabel_Y

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,019. Menunjukkan bahwa 19% variabel etika bisnis Islam mempengaruhi loyalitas nasabah sedangkan 81% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

7. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. maka digunakan tingkat signifikansi 0,05. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} , maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

Tabel 4.10

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 19,463 | 3,486 | | 5,583 | ,000 |
| | variabel_X | ,142 | ,079 | ,179 | 1,802 | ,075 |

a. Dependent Variable: variabel_Y

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel independen, jadi $df=100-1-1=98$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi=0,05), maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,290.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel etika bisnis Islam memiliki t_{hitung} sebesar 1,802 dan t_{tabel} sebesar 1,290 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($1,802 > 1,290$) maka H_a diterima. Selanjutnya, pada variabel etika bisnis Islam memiliki nilai Sig. sebesar 0,075 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,075 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial etika bisnis Islam mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 diketahui bahwa:

1. Hasil uji validitas untuk 16 item pernyataan dari satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) diketahui memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% untuk $n=100$ adalah 0,195 sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif maka 16 item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas diketahui bahwa dari kelima variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) memiliki *Cronbach's Alpha* $> 0,600$ sehingga item pernyataan pada kuesioner juga dapat dinyatakan reliabel.
2. Hasil uji normalitas diketahui dapat dilihat nilai dari Asymp. Sig $> 0,05$, yaitu $0,128 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Selanjutnya, hasil uji linearitas menyatakan bahwa antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) mempunyai hubungan yang linear karena diketahui memiliki nilai Sig. $> 0,1$.
3. Persamaan analisis regresi sederhana diperoleh sebagai berikut:

Dimana : $LN = \alpha + \beta_1 EBI + e$

$$LN = 20,926 + 0,108 + e$$

Konstanta sebesar 20,926 artinya apabila variabel etika bisnis Islam dianggap konstan atau 0 maka loyalitas nasabah nilainya sebesar 20,926. Koefisien regresi variabel etika bisnis Islam sebesar 0,018, artinya apabila variabel etika bisnis Islam ditambah 1 satuan maka loyalitas nasabah adalah sebesar 101,8%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara etika bisnis Islam dengan loyalitas nasabah, semakin berpengaruh etika bisnis Islami maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

4. Hasil uji koefisien determinasi variabel etika bisnis Islam mampu mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 19% sedangkan sisanya 81% dipengaruhi oleh faktor lain.
5. Secara parsial variabel etika bisnis Islam mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,802 > 1,290$) dan nilai $Sig. < \alpha$ ($0,075 < 0,1$).

D. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah dalam menyebarkan kuesioner peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai berikut:

Hasil uji secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel etika bisnis Islam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Muamalat iB pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,802 > 1,290$) dan nilai $Sig. < \alpha$ ($0,075 < 0,1$). Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,019. Menunjukkan bahwa 19% variabel etika bisnis Islam mempengaruhi loyalitas nasabah sedangkan 81% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan setelah melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan pentingnya penerapan etika bisnis Islam sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Maka, disarankan untuk pihak bank agar lebih mengembangkan penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam tersebut sebab semakin tingginya tingkat persaingan di dunia perbankan. Adanya kepuasan juga sangat penting karena jika produk atau jasa

yang digunakan nasabah mampu memberikan kepuasan, maka akan menciptakan loyalitas nasabah.

2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dan dapat melakukan perluasan sampel dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Adi Krismanto, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura Tesis. Universitas Diponegoro Semarang, 2009.
- Agus Ariyanto, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2009.
- Ade Titi Nifita, Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi dalam E-Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Volume 2. No. 2. Juli-Desember, 2010.
- Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Chan Syafruddin. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Faisal Badroen, dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas Tak Cukup*, Yogyakarta: Andi, 2015.
- Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22*, Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo. 2014.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Imam Ghozali *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005.
- Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Penerbit Kencana, 2013.
- Jill Griffin. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* Jakarta: Erlangga, 2005.
- Jusmailani dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- K Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta: Kanisius, 2000.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* Jakarta: Erlangga, 2013.

- Situmorang Syafrial Helmi, dkk, *Analisis Data Penelitian* (Medan: USU Pers, 2008).
- Sofyan Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Solomon Robert C, *Etika Suatu Pengantar*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 1987.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- _____. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*,
Bandung : Alfabeta, 2012
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta: Andi, 2009.
- Umam Khaerul, dkk, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2009.

Sumber Lain

Ade Titi Nifita, “Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi” dalam E-Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Volume 2, No. 2, Juli-Desember 2010.

Adi Krismanto, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)”, Tesis, Universitas Diponegoro Semarang, 2009.

Mochammad Yunus, “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada UKM Bandeng Tandu Kendal)” Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2015.

Sumber Internet

<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

<http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>

Sumber Wawancara

Wawancara dengan karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yaitu Bapak Rizky Fahlevi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Reza Saputra Nasution
2. Tempat/Tgl. Lahir: Padangsidempuan/16 Agustus 1993
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Alamat : Jalan Suprpto, Kampung Marancar,
Kelurahan Bincar, Kota Padangsidempuan
6. Email : rezasaputranasution@yahoo.com
7. No. Hp : 081360696519

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 200103 Padangsidempuan (2000-2006).
2. MTs Negeri 1 Model Padangsidempuan (2006-2009).
3. SMA Negeri 4 Padangsidempuan (2009-2012).
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (2012-2017).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B- 60 /In.14/G.6a/PP.009/01 /2017 Padangsidimpuan, 21 february, 2017

Lamp : -

Perihal : *Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi*

Kepada Yth.

Bapak/Ibu :

1. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag

2. Arti Damisa, M.E.I.

di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Reza Saputra Nasution
NIM : 12 220 0120
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah-3
Judul : Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Study Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan Skripsi mahasiswa yang dimaksud dan dilakukan penyempurnaan judul apabila diperlukan.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Mengetahui:

Dekan

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

Abdul Nasser Hasibuan, SE.,M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA/ TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag

BERSEDIA/ TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING II

Arti Damisa, M.E.I.

Lampiran 1

Daftar Kuesioner

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Saudara/i
Ditempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Ekonomi dalam bidang ilmu Perbankan Syariah dengan judul: Pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.
3. Peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang disediakan dan jawaban tersebut dijamin kerahasiaannya serta tidak berpengaruh terhadap kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai nasabah.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Peneliti

REZA SAPUTRA NASUTION

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG
PADANGSIDIMPUAN

1. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan terakhir :

Pekerjaan :

Sudah berapa lama menjadi nasabah Bank Muamalat:

- a. < 6 bulan c. 1 s/d 2 tahun
b. 6 s/d 12 bulan d. > 2 tahun

2. Petunjuk pengisian

Beri tanda cek list (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i.

Kriteria Penelitian

| No | Pernyataan | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1 | Sangat setuju (SS) | 5 |
| 2 | Setuju (S) | 4 |
| 3 | Ragu-ragu (RR) | 3 |
| 4 | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Pernyataan:

1. PERNYATAAN VARIABEL ETIKA BISNIS ISLAM

| No | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Karyawan Bank Muamalat mengucapkan Salam ketika hendak melayani nasabah. | | | | | |
| 2 | Nasabah merasa puas dengan pelayanan karyawan Bank Muamalat yang sabar dan ramah dalam melayani nasabah. | | | | | |
| 3 | Pihak Bank Muamalat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah secara lengkap tanpa ada yang ditutup-tutupi. | | | | | |
| 4 | Pihak Bank Muamalat memperlakukan semua nasabah dengan cara yang sama tanpa membedakan penampilan nasabah. | | | | | |
| 5 | Alternatif pilihan produk Bank Muamalat membuat anggota bebas untuk memilih produk sesuai keinginan nasabah tanpa ada paksaan. | | | | | |
| 6 | Saya percaya Bank Muamalat dapat memenuhi janjinya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya. | | | | | |
| 7 | Perhitungan bagi hasil dari Bank Muamalat sesuai kesepakatan. | | | | | |
| 8 | Setiap keluhan nasabah ditanggapi dengan baik oleh pihak Bank Muamalat. | | | | | |
| 9 | Karyawan Bank Muamalat mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait dengan produk dan jasa pada Bank Muamalat. | | | | | |
| 10 | Pihak bank Muamalat menghentikan sementara bentuk operasional maupun pelayanan ketika tiba waktu sholat. | | | | | |

2. PERNYATAAN VARIABEL LOYALITAS NASABAH

| No | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 11 | Saya sering melakukan transaksi di Bank Muamalat. | | | | | |
| 12 | Saya tertarik menggunakan produk Bank Muamalat selain produk yang telah saya gunakan. | | | | | |
| 13 | Saya telah menggunakan produk Bank Muamalat selain produk yang telah saya gunakan. | | | | | |
| 14 | Saya telah memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat. | | | | | |
| 15 | Saya tidak ingin pindah ke bank yang lain. | | | | | |
| 16 | Saya merasa senang menjadi nasabah Bank Muamalat dibandingkan dengan bank lain. | | | | | |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-193 /In.14/G/TL.00/03/2017
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

16 Maret 2017

Yth;
Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia,
Tbk. Cabang Padangsidimpuan

di-
Pdangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Reza Saputra Nst
NIM : 122200120
Semester : X (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah Study Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

No. : 046/B/KC PSP-SRT/III/2017

Padangsidempuan, 27 Februari 2017

30 Jumadil Ula 1438 H

Kepada Yth:
Dekan IAIN Padangsidempuan
Di Tempat

Perihal : Izin Riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan telah kami terima surat dari IAIN Padangsidempuan perihal izin riset dengan nomor B-193/In.14/G/TL.00/03/2017 dengan tanggal surat 16 Maret 2017 yang menerangkan bahwa:

Nama : Reza Saputra Nst
NIM : 122200120
Semester : X (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan judul skripsi "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Study Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan" telah kami terima permohonannya dan kami berikan izin untuk melakukan riset serta pengambilan data yang berhubungan dan dibutuhkan untuk penyelesaian skripsi dengan tidak melanggar kode etik dan rahasia Perusahaan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
KCU Padangsidempuan


Bank Muamalat
KANTOR CALANG PADANGSIDEMPUMAN

Muhammad Helmi
Branch Manager

LEV

No. : 065/B/KC PSP-SRT/III/2017

Padangsidempuan, 25 April 2017
28 Rajab 1438 H

Kepada Yth:
Dekan IAIN Padangsidempuan
di Tempat

Perihal : Izin Riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan telah kami terima surat dari IAIN Padangsidempuan perihal izin riset dengan nomor B-193/In.14/G/TL.00/03/2017 dengan tanggal surat 16 Maret 2017 yang menerangkan bahwa:

Nama : Reza Saputra Nst
NIM : 122200120
Semester : X (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan judul skripsi "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Study Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan" yang telah kami terima permohonannya dan kami berikan izin sebelumnya untuk melakukan riset serta pengambilan data maka kami menerangkan bahwa nama tersebut diatas telah selesai melakukan riset pada perusahaan kami.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Padangsidempuan


Bank Muamalat
KANTOR CABANG PADANGSIDEMPUNAN

Muhammad Helmi
Branch Manager

Lampiran 2

Hasil Uji Instrumen Variabel Etika Bisnis Islam (X)

| RESPONDEN | BUTIR SOAL | | | | | | | | | | JUMLAH |
|-----------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 46 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 43 |
| 17 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 48 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 45 |
| 25 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 46 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 48 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 32 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 43 |
| 33 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 48 |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 48 |
| 39 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 45 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 48 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 40 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 44 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 47 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| 50 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 41 |
| 52 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 55 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 44 |
| 56 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 44 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 59 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 40 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 43 |
| 61 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 36 |
| 62 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 63 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 38 |
| 64 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 42 |
| 65 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 66 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 42 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 40 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 40 |
| 71 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 72 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 42 |
| 73 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 38 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 76 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 44 |
| 77 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 78 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 44 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 83 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 85 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 87 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 88 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 89 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 40 |
| 90 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 91 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 40 |
| 92 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 93 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 40 |
| 94 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 95 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 43 |
| 96 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 97 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 42 |
| 98 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 41 |
| 99 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 43 |
| 100 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 44 |

HASIL UJI INSTRUMEN VARIABEL LOYALITAS NASABAH (Y)

| RESPONDEN | BUTIR SOAL | | | | | | JUMLAH |
|-----------|------------|---|---|---|---|---|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 19 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 17 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 21 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 |
| 6 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 24 |
| 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 13 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 26 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 27 |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 25 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 28 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 24 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 26 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 27 |
| 31 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 34 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 35 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 36 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 38 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 24 |
| 39 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 40 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 26 |
| 41 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 24 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 26 |
| 43 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 46 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 26 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 25 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 26 |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 56 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 27 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 60 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 61 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 25 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 21 |
| 65 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|
| 67 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 25 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 70 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 25 |
| 71 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 74 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 77 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 88 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 27 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 90 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 23 |
| 92 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 94 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 24 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 96 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 24 |
| 97 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 98 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 99 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 27 |

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas Variabel Etika Bisnis Islam (X)

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------|-------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| PERNYATAAN 1 | 39,8500 | 7,361 | ,463 | ,462 | ,587 |
| PERNYATAAN 2 | 39,8000 | 8,485 | ,140 | ,085 | ,653 |
| PERNYATAAN 3 | 39,8000 | 8,444 | ,200 | ,118 | ,640 |
| PERNYATAAN 4 | 39,8400 | 8,479 | ,203 | ,173 | ,639 |
| PERNYATAAN 5 | 40,0600 | 6,845 | ,513 | ,831 | ,569 |
| PERNYAATAN 6 | 39,7600 | 8,528 | ,186 | ,127 | ,642 |
| PERNYATAAN 7 | 39,8000 | 8,263 | ,262 | ,117 | ,629 |
| PERNYATAAN 8 | 39,8900 | 7,776 | ,233 | ,127 | ,641 |
| PERNYATAAN 9 | 39,8500 | 7,765 | ,321 | ,382 | ,618 |
| PERNYATAAN 10 | 40,0500 | 6,553 | ,538 | ,838 | ,559 |

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| PERNYATAAN1 | 21,1500 | 4,008 | ,620 | ,971 | ,510 |
| PERNYATAAN2 | 21,3800 | 4,480 | ,276 | ,102 | ,629 |
| PERNYATAAN3 | 21,5700 | 3,864 | ,438 | ,202 | ,565 |
| PERNYATAAN4 | 21,5800 | 4,367 | ,247 | ,092 | ,647 |
| PERNYATAAN5 | 21,1600 | 3,994 | ,625 | ,971 | ,508 |
| PERNYATAAN6 | 21,8100 | 5,004 | ,125 | ,049 | ,675 |

Lampiran 4

Hasil Uji Realibilitas Variabel Etika Bisnis Islam (X)

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,645 | ,628 | 10 |

Hasil Uji Realibilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,637 | ,659 | 6 |

Lampiran 5

Hasil Uji Normalitas

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 2,37591893 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,079 |
| | Positive | ,059 |
| | Negative | -,079 |
| Test Statistic | | ,079 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,128 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 6

Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| LOYALITAS * EBI | Between Groups | (Combined) | 80,470 | 13 | 6,190 | 1,088 | ,380 |
| | | Linearity | 10,856 | 1 | 10,856 | 1,908 | ,171 |
| | | Deviation from Linearity | 69,614 | 12 | 5,801 | 1,020 | ,438 |
| Within Groups | | | 489,240 | 86 | 5,689 | | |
| Total | | | 569,710 | 99 | | | |

Lampiran 7

Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 19,463 | 3,486 | | 5,583 | ,000 |
| | variabel_X | ,142 | ,079 | ,179 | 1,802 | ,075 |

a. Dependent Variable: variabel_Y

Lampiran 8

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | ,138 ^a | ,019 | ,009 | 2,38801 | ,019 | 1,904 | 1 | 98 | ,171 |

a. Predictors: (Constant), variabel_X

b. Dependent Variable: variabel_Y

Lampiran 9

Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 20,926 | 3,490 | | 5,995 | ,000 |
| | variabel_X | ,108 | ,079 | ,138 | 1,380 | ,171 |

a. Dependent Variable: variabel_Y

LAMPIRAN 10

Dokumentasi Riset





Tabel r

| df = (N-2) | Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 1 | 0.9877 | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2 | 0.9000 | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3 | 0.8054 | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4 | 0.7293 | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5 | 0.6694 | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6 | 0.6215 | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7 | 0.5822 | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8 | 0.5494 | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9 | 0.5214 | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10 | 0.4973 | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11 | 0.4762 | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12 | 0.4575 | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13 | 0.4409 | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14 | 0.4259 | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15 | 0.4124 | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16 | 0.4000 | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17 | 0.3887 | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18 | 0.3783 | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19 | 0.3687 | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20 | 0.3598 | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21 | 0.3515 | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22 | 0.3438 | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23 | 0.3365 | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24 | 0.3297 | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25 | 0.3233 | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26 | 0.3172 | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27 | 0.3115 | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28 | 0.3061 | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29 | 0.3009 | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30 | 0.2960 | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31 | 0.2913 | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32 | 0.2869 | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33 | 0.2826 | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| 34 | 0.2785 | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35 | 0.2746 | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |
| 36 | 0.2709 | 0.3202 | 0.3760 | 0.4128 | 0.5126 |
| 37 | 0.2673 | 0.3160 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| 38 | 0.2638 | 0.3120 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| 39 | 0.2605 | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.4950 |
| 40 | 0.2573 | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| 41 | 0.2542 | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42 | 0.2512 | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43 | 0.2483 | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| 44 | 0.2455 | 0.2907 | 0.3420 | 0.3761 | 0.4694 |
| 45 | 0.2429 | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| 46 | 0.2403 | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| 47 | 0.2377 | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |
| 48 | 0.2353 | 0.2787 | 0.3281 | 0.3610 | 0.4514 |
| 49 | 0.2329 | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| 50 | 0.2306 | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |

| df = (N-2) | Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 51 | 0.2284 | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52 | 0.2262 | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53 | 0.2241 | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54 | 0.2221 | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55 | 0.2201 | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56 | 0.2181 | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57 | 0.2162 | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58 | 0.2144 | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59 | 0.2126 | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60 | 0.2108 | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61 | 0.2091 | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62 | 0.2075 | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63 | 0.2058 | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64 | 0.2042 | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65 | 0.2027 | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66 | 0.2012 | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67 | 0.1997 | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68 | 0.1982 | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69 | 0.1968 | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.1940 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75 | 0.1888 | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76 | 0.1876 | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77 | 0.1864 | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78 | 0.1852 | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79 | 0.1841 | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80 | 0.1829 | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81 | 0.1818 | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82 | 0.1807 | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83 | 0.1796 | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84 | 0.1786 | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85 | 0.1775 | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86 | 0.1765 | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87 | 0.1755 | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88 | 0.1745 | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89 | 0.1735 | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90 | 0.1726 | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91 | 0.1716 | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92 | 0.1707 | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93 | 0.1698 | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94 | 0.1689 | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95 | 0.1680 | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96 | 0.1671 | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97 | 0.1663 | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98 | 0.1654 | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99 | 0.1646 | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100 | 0.1638 | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

Tabel t

| | Pr | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.001 |
|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| df | | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.050 | 0.02 | 0.010 | 0.002 |
| 1 | | 1.00000 | 3.07768 | 6.31375 | 12.70620 | 31.82052 | 63.65674 | 318.30884 |
| 2 | | 0.81650 | 1.88562 | 2.91999 | 4.30265 | 6.96456 | 9.92484 | 22.32712 |
| 3 | | 0.76489 | 1.63774 | 2.35336 | 3.18245 | 4.54070 | 5.84091 | 10.21453 |
| 4 | | 0.74070 | 1.53321 | 2.13185 | 2.77645 | 3.74695 | 4.60409 | 7.17318 |
| 5 | | 0.72669 | 1.47588 | 2.01505 | 2.57058 | 3.36493 | 4.03214 | 5.89343 |
| 6 | | 0.71756 | 1.43976 | 1.94318 | 2.44691 | 3.14267 | 3.70743 | 5.20763 |
| 7 | | 0.71114 | 1.41492 | 1.89458 | 2.36462 | 2.99795 | 3.49948 | 4.78529 |
| 8 | | 0.70639 | 1.39682 | 1.85955 | 2.30600 | 2.89646 | 3.35539 | 4.50079 |
| 9 | | 0.70272 | 1.38303 | 1.83311 | 2.26216 | 2.82144 | 3.24984 | 4.29681 |
| 10 | | 0.69981 | 1.37218 | 1.81246 | 2.22814 | 2.76377 | 3.16927 | 4.14370 |
| 11 | | 0.69745 | 1.36343 | 1.79588 | 2.20099 | 2.71808 | 3.10581 | 4.02470 |
| 12 | | 0.69548 | 1.35622 | 1.78229 | 2.17881 | 2.68100 | 3.05454 | 3.92963 |
| 13 | | 0.69383 | 1.35017 | 1.77093 | 2.16037 | 2.65031 | 3.01228 | 3.85198 |
| 14 | | 0.69242 | 1.34503 | 1.76131 | 2.14479 | 2.62449 | 2.97684 | 3.78739 |
| 15 | | 0.69120 | 1.34061 | 1.75305 | 2.13145 | 2.60248 | 2.94671 | 3.73283 |
| 16 | | 0.69013 | 1.33676 | 1.74588 | 2.11991 | 2.58349 | 2.92078 | 3.68615 |
| 17 | | 0.68920 | 1.33338 | 1.73961 | 2.10982 | 2.56693 | 2.89823 | 3.64577 |
| 18 | | 0.68836 | 1.33039 | 1.73406 | 2.10092 | 2.55238 | 2.87844 | 3.61048 |
| 19 | | 0.68762 | 1.32773 | 1.72913 | 2.09302 | 2.53948 | 2.86093 | 3.57940 |
| 20 | | 0.68695 | 1.32534 | 1.72472 | 2.08596 | 2.52798 | 2.84534 | 3.55181 |
| 21 | | 0.68635 | 1.32319 | 1.72074 | 2.07961 | 2.51765 | 2.83136 | 3.52715 |
| 22 | | 0.68581 | 1.32124 | 1.71714 | 2.07387 | 2.50832 | 2.81876 | 3.50499 |
| 23 | | 0.68531 | 1.31946 | 1.71387 | 2.06866 | 2.49987 | 2.80734 | 3.48496 |
| 24 | | 0.68485 | 1.31784 | 1.71088 | 2.06390 | 2.49216 | 2.79694 | 3.46678 |
| 25 | | 0.68443 | 1.31635 | 1.70814 | 2.05954 | 2.48511 | 2.78744 | 3.45019 |
| 26 | | 0.68404 | 1.31497 | 1.70562 | 2.05553 | 2.47863 | 2.77871 | 3.43500 |
| 27 | | 0.68368 | 1.31370 | 1.70329 | 2.05183 | 2.47266 | 2.77068 | 3.42103 |
| 28 | | 0.68335 | 1.31253 | 1.70113 | 2.04841 | 2.46714 | 2.76326 | 3.40816 |
| 29 | | 0.68304 | 1.31143 | 1.69913 | 2.04523 | 2.46202 | 2.75639 | 3.39624 |
| 30 | | 0.68276 | 1.31042 | 1.69726 | 2.04227 | 2.45726 | 2.75000 | 3.38518 |
| 31 | | 0.68249 | 1.30946 | 1.69552 | 2.03951 | 2.45282 | 2.74404 | 3.37490 |
| 32 | | 0.68223 | 1.30857 | 1.69389 | 2.03693 | 2.44868 | 2.73848 | 3.36531 |
| 33 | | 0.68200 | 1.30774 | 1.69236 | 2.03452 | 2.44479 | 2.73328 | 3.35634 |
| 34 | | 0.68177 | 1.30695 | 1.69092 | 2.03224 | 2.44115 | 2.72839 | 3.34793 |
| 35 | | 0.68156 | 1.30621 | 1.68957 | 2.03011 | 2.43772 | 2.72381 | 3.34005 |
| 36 | | 0.68137 | 1.30551 | 1.68830 | 2.02809 | 2.43449 | 2.71948 | 3.33262 |
| 37 | | 0.68118 | 1.30485 | 1.68709 | 2.02619 | 2.43145 | 2.71541 | 3.32563 |
| 38 | | 0.68100 | 1.30423 | 1.68595 | 2.02439 | 2.42857 | 2.71156 | 3.31903 |
| 39 | | 0.68083 | 1.30364 | 1.68488 | 2.02269 | 2.42584 | 2.70791 | 3.31279 |
| 40 | | 0.68067 | 1.30308 | 1.68385 | 2.02108 | 2.42326 | 2.70446 | 3.30688 |

| | Pr | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.001 |
|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| Df | | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.050 | 0.02 | 0.010 | 0.002 |
| 41 | | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01954 | 2.42080 | 2.70118 | 3.30127 |
| 42 | | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41847 | 2.69807 | 3.29595 |
| 43 | | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01669 | 2.41625 | 2.69510 | 3.29089 |
| 44 | | 0.68011 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 |
| 45 | | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| 46 | | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| 47 | | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| 48 | | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| 49 | | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| 50 | | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| 51 | | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| 52 | | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| 53 | | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| 54 | | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| 55 | | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| 56 | | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| 57 | | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| 58 | | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| 59 | | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| 60 | | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| 61 | | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| 62 | | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| 63 | | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| 64 | | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| 65 | | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| 66 | | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| 67 | | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| 68 | | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| 69 | | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |
| 70 | | 0.67801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 |
| 71 | | 0.67796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 |
| 72 | | 0.67791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37926 | 2.64585 | 3.20733 |
| 73 | | 0.67787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20567 |
| 74 | | 0.67782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20406 |
| 75 | | 0.67778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 |
| 76 | | 0.67773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20096 |
| 77 | | 0.67769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 |
| 78 | | 0.67765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 |
| 79 | | 0.67761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 |
| 80 | | 0.67757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63869 | 3.19526 |

| Pr | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.001 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| Df | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.050 | 0.02 | 0.010 | 0.002 |
| 81 | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82 | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83 | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |
| 84 | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85 | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86 | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87 | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88 | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89 | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90 | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| 91 | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| 92 | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |
| 93 | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| 94 | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| 95 | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| 96 | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| 97 | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| 98 | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| 99 | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |
| 100 | 0.67695 | 1.29007 | 1.66023 | 1.98397 | 2.36422 | 2.62589 | 3.17374 |
| 101 | 0.67693 | 1.28999 | 1.66008 | 1.98373 | 2.36384 | 2.62539 | 3.17289 |
| 102 | 0.67690 | 1.28991 | 1.65993 | 1.98350 | 2.36346 | 2.62489 | 3.17206 |
| 103 | 0.67688 | 1.28982 | 1.65978 | 1.98326 | 2.36310 | 2.62441 | 3.17125 |
| 104 | 0.67686 | 1.28974 | 1.65964 | 1.98304 | 2.36274 | 2.62393 | 3.17045 |
| 105 | 0.67683 | 1.28967 | 1.65950 | 1.98282 | 2.36239 | 2.62347 | 3.16967 |
| 106 | 0.67681 | 1.28959 | 1.65936 | 1.98260 | 2.36204 | 2.62301 | 3.16890 |
| 107 | 0.67679 | 1.28951 | 1.65922 | 1.98238 | 2.36170 | 2.62256 | 3.16815 |
| 108 | 0.67677 | 1.28944 | 1.65909 | 1.98217 | 2.36137 | 2.62212 | 3.16741 |
| 109 | 0.67675 | 1.28937 | 1.65895 | 1.98197 | 2.36105 | 2.62169 | 3.16669 |
| 110 | 0.67673 | 1.28930 | 1.65882 | 1.98177 | 2.36073 | 2.62126 | 3.16598 |
| 111 | 0.67671 | 1.28922 | 1.65870 | 1.98157 | 2.36041 | 2.62085 | 3.16528 |
| 112 | 0.67669 | 1.28916 | 1.65857 | 1.98137 | 2.36010 | 2.62044 | 3.16460 |
| 113 | 0.67667 | 1.28909 | 1.65845 | 1.98118 | 2.35980 | 2.62004 | 3.16392 |
| 114 | 0.67665 | 1.28902 | 1.65833 | 1.98099 | 2.35950 | 2.61964 | 3.16326 |
| 115 | 0.67663 | 1.28896 | 1.65821 | 1.98081 | 2.35921 | 2.61926 | 3.16262 |
| 116 | 0.67661 | 1.28889 | 1.65810 | 1.98063 | 2.35892 | 2.61888 | 3.16198 |
| 117 | 0.67659 | 1.28883 | 1.65798 | 1.98045 | 2.35864 | 2.61850 | 3.16135 |
| 118 | 0.67657 | 1.28877 | 1.65787 | 1.98027 | 2.35837 | 2.61814 | 3.16074 |
| 119 | 0.67656 | 1.28871 | 1.65776 | 1.98010 | 2.35809 | 2.61778 | 3.16013 |
| 120 | 0.67654 | 1.28865 | 1.65765 | 1.97993 | 2.35782 | 2.61742 | 3.15954 |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B- 60 /In.14/G.6a/PP.009/01 /2017 Padangsidimpuan, 21 Februari 2017

Lamp : -

Perihal : *Pemohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi*

Kepada Yth.

Bapak/Ibu :

1. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
2. Arti Damisa, M.E.I.

di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Reza Saputra Nasution
NIM : 12 220 0120
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah-3
Judul : Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Study Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan Skripsi mahasiswa yang dimaksud dan dilakukan penyempurnaan judul apabila diperlukan.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Mengetahui:

Dekan

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

Abdul Nasser Hasibuan, SE.,M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA/ TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag

BERSEDIA/ TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING II

Arti Damisa, M.E.I.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-193/ln.14/G/TL.00/03/2017
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

16 Maret 2017

Yth;
Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia,
Tbk. Cabang Padangsidempuan

di-
Pdangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Reza Saputra Nst
NIM : 122200120
Semester : X (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah Study Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidempuan**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

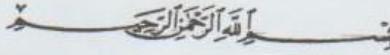
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001



Bank Muamalat



No. : 046/B/KC PSP-SRT/III/2017

Padangsidempuan, 27 Februari 2017

30 Jumadil Ula 1438 H

Kepada Yth:
Dekan IAIN Padangsidempuan
Di Tempat

Perihal : Izin Riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan telah kami terima surat dari IAIN Padangsidempuan perihal izin riset dengan nomor B-193/In.14/G/TL.00/03/2017 dengan tanggal surat 16 Maret 2017 yang menerangkan bahwa:

Nama : Reza Saputra Nst
NIM : 122200120
Semester : X (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan judul skripsi "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Study Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan" telah kami terima permohonannya dan kami berikan izin untuk melakukan riset serta pengambilan data yang berhubungan dan dibutuhkan untuk penyelesaian skripsi dengan tidak melanggar kode etik dan rahasia Perusahaan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
KCU Padangsidempuan



Bank Muamalat
KANTOR CALONG PADANGSIDEMPUAN

Muhammad Helmi
Branch Manager

LEV



No. : 065/B/KC PSP-SRT/III/2017

Padangsidempuan, 25 April 2017
28 Rajab 1438 H

Kepada Yth:
Dekan IAIN Padangsidempuan
di Tempat

Perihal : Izin Riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan telah kami terima surat dari IAIN Padangsidempuan perihal izin riset dengan nomor B-193/In.14/G/TL.00/03/2017 dengan tanggal surat 16 Maret 2017 yang menerangkan bahwa:

Nama : Reza Saputra Nst
NIM : 122200120
Semester : X (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan judul skripsi "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Study Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan" yang telah kami terima permohonannya dan kami berikan izin sebelumnya untuk melakukan riset serta pengambilan data maka kami menerangkan bahwa nama tersebut diatas telah selesai melakukan riset pada perusahaan kami.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
KCU Padangsidempuan


Bank Muamalat
KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN

Muhammad Helmi
Branch Manager