

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tasya Rizkina Putri Sabila

NIM : 20130730272

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa karya ilmiah yang berjudul **“PENGARUH ETIKA BANKIR TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT LANGKAH AMANAH PERDANA YOGYAKARTA”** adalah hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya tuliskan sumbernya belum pernah saya ajukan kepada institut manapun, dan bukan karya jiplakan. Maka saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran pada isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat sebenarnya tanpa ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 8 Januari 2018

Yang menyatakan

Tasya Rizkina Putri Sabila

## NOTA DINAS

Lamp. : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 8 Januari 2018

Hal: persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Tasya Rizkina Putri Sabila**

NPM : 20130730272

Judul : **PENGARUH ETIKA BANKIR TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT LANGKAH AMANAH PERDANA YOGYAKARTA**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing

Rozikan, S.E.I, M.S.I

## MOTTO

Barang siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil

“Peraturan seringkali bisa disiasati namun asas kepatutan dan etika janganlah dikhianati”. (Najwa Shihab)

“Apa yang dilakukan oleh manusia terbaik kepada dunia adalah hadiah terindah yang dimiliki oleh umat manusia. Hadiah terindah itu berupa Etika. Sebuah Etika yang bahkan mampu merubah manusia berhati iblis menjadi manusia berhati malaikat. Sebuah Etika yang menciptakan cinta”. (Dzaif Taufik)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah Robbil Alamin...

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Orang tua saya, Mama Minarni Susilowati dan Papa Tulus Wardoyo tercinta yang sudah merawat, membesarkan, membimbing dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang serta tak lupa selalu menyelipkan nama saya disetiap do'a-do'anya.

Zanuar Arif Mustafa dan Novara Lusy Andini kakakku tercinta. Mas Alvin dan Mbak Avi kakak iparku terbaik. Terimakasih selalu mendo'akan, menjaga, mengajarkan sesuatu hal yang baik kepada adiknya dan mendukung setiap langkah yang saya jalani. Terimakasih kalian sudah menjadi kakak terbaik dihidup saya.

~Thanks for your contribution ~

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Etika Bankir Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah SAW.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik berupa dorongan, nasehat, kritik maupun saran yang sangat membantu.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam.
4. Bapak Rozikan, S.E.I, M.S.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu serta Staff Karyawan Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Orang tua saya yang selama ini telah membesarkan dan merawat saya dengan penuh kasih sayang dan tidak pernah lelah untuk selalu

mendo'akan saya. Kakak-kakak saya yang senantiasa memberikan dukungan materil dan moril kepada saya dalam menyelesaikan kuliah.

7. Ibnu Rohadi teman terdekat saya yang selalu menemani, membantu saya dalam kesulitan dan mendengarkan segala keluh kesah saya selama menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat-sahabatku, Ria Egawaty, Rosima Megadara, Fetty Farhany, Yudita Rasma, Dimas Irwan, Nurul, Latifah, Hana yang selalu membantu dan mengingatkan saya agar terus semangat dan tidak mudah menyerah. Karna dukungan kalian akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih semuanya.
9. Teman-temanku seperjuangan skripsi, Dayuk Tri Ulfatin, Rian Fitri, Dian Sari Annisa. Terimakasih atas semangatnya satu sama lain. Kita dekat karna skripsi. Semoga pertemanannya tidak hanya berhenti disini, tapi selamanya.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat serta motivasi dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Maka dari itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 8 Januari 2018

Penulis,

Tasya Rizkina Putri Sabila

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Kerangka Teoritik.....	10
1. Definisi Etika.....	10
2. Tujuan dan Manfaat Etika.....	12
3. Pengertian Etika Bankir.....	15
4. Ketentuan yang diatur dalam Etika Bankir.....	16
a. Sikap dan Perilaku.....	16
b. Penampilan.....	19
c. Cara berpakaian.....	20
d. Cara berbicara.....	21

e. Cara bertanya.....	23
f. Gerak-gerik.....	24
5. Etika Pelayanan Nasabah.....	25
6. Perbedaan Etika Bankir Syariah dan Etika Bankir Konvensional.....	26
7. Larangan dalam Etika Pelayanan.....	27
8. Definisi Kepuasan Nasabah.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel.....	32
C. Jenis dan Sumber Data.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	35
F. Uji Instrument Penelitian.....	42
G. Analisis Data (Uji Asumsi Klasik).....	43

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	48
B. Karakteristik Responden.....	49
C. Uji Kualitas Instrumen Data.....	54
D. Uji Asumsi Klasik.....	57
E. Uji Hipotesis.....	61
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
1. Sikap dan Perilaku.....	70
2. Penampilan.....	71
3. Cara Berpakaian.....	72
4. Cara Berbicara.....	73
5. Cara Bertanya.....	74
6. Gerak-gerik.....	75

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77



C. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian.....79

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN.....**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedestisitas.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.15 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	69