

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 8 November 2022



ALFA NURPUTRI
NIM: 181420147

ABSTRAK

Alfa Nurputri, NIM: 181420147, Judul Skripsi : *Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan Studi Kasus Pada PT. BSI KCP Pandeglang 1.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan etika bisnis islam terhadap retensi pelanggan studi kasus pada PT. BSI KCP Pandeglang 1.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dengan sumber data primer yang diperoleh dari angket yang disebarkan kepada 22 responden. Selanjutnya, data angket dianalisis dengan regresi linier yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan uji reabilitas, uji normalitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap retensi pelanggan pada BSI KCP Pandeglang 1. Etika bisnis islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan pada BSI KCP Pandeglang 1 dengan persentase 62,2% dan 41,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan hasil pengujian secara simultan menggunakan uji F diketahui bahwa variabel pelayanan prima dan etika bisnis islam secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan pada BSI KCP Pandeglang 1.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Etika Bisnis Islam, Retensi Pelanggan.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengajuan Munaqasyah**
a.n. Alfa NurPutri
NIM : 181420147

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SMH Banten
Di –
Serang

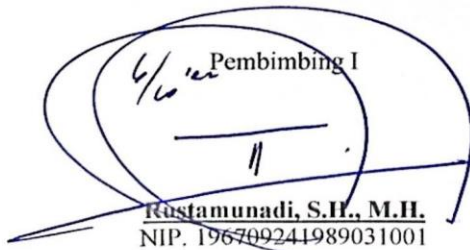
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

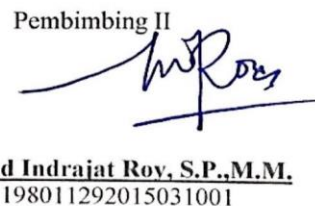
Diperkenalkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Alfa NurPutri, NIM : 181420147** yang berjudul : ***Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan Pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandeglang I***, kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 6 Oktober 2022

6/10/2022 Pembimbing I

Rostamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II

Mochamad Indrajat Roy, S.P., M.M.
NIP. 198011292015031001

PERSETUJUAN

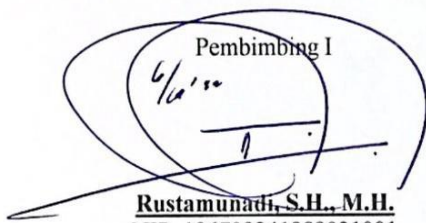
**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN ETIKA BISNIS ISLAM
TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA PT BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) KCP PANDEGLANG I**


Oleh:

ALFA NURPUTRI

NIM: 181420147


Menyetujui;

Pembimbing I
6/10/2020

Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001


Pembimbing II

Mochamad Indrajat Roy, S.P., M.M.
NIP. 198011292015031001

Mengetahui;

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,


Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah,


Henny Saraswati, M.M.
NIP: 19851117 201903 2 013

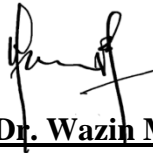
PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Alfa Nurputri**, NIM : 181420147 dengan judul : ***Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan Studi Kasus Pada Pt. BSI KCP Pandeglang 1***, telah diujikan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 8 November 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 8 November 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Wazih M.Si

NIP. 196302251990031005

Sekretaris Merangkap Anggota,



Denara Akmal, M.Acc.

NIP. 199508042022032002

Anggota-Anggota,

Penguji I



Asti Aini, S.E., M.Ak

NIP. 198102192006042002

Penguji II



Fitri Raya, M.Ek.

NIP. 198808102019032010

Pembimbing I



Rustamunadi, S.H., M.H.

NIP. 196709241989031001

Pembimbing II



Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M.

NIP. 198011292015031001

PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunianya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Ibu Esi Mayang Sari selaku orang tua yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk finansial, perhatian, semangat serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada para sahabat tercinta Novi Alfita R.H, Bagus Syahrin, Nuratika Meyliani, Ani Gusliani, Inayatul Amal, Mely Rosmala Dewi, Shinta Nofri Amanda, terima kasih telah menjadi orang-orang baik bagi peneliti yang tiada pernah hentinya memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan dan seperbimbingan yang telah membantu memberikan informasi tentang hal yang peneliti tidak tahu.
5. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting.*

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.

(Q.S Al-Insyirah 6-7)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Alfa Nurputri, lahir di Jakarta Timur pada tanggal 8 Juni 2000, anak pertama dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama Ayah Syafrizal dan Ibu Esi Mayang Sari.

Pendidikan yang telah ditempuh SD (SD 03 Malaka Sari Jakarta timur), ketika kelas 5 SD pindah sekolah dan melanjutkan sekolahnya di (SD Ciputat Kota Serang) lulus tahun 2012, Pondok Pesantren (Daar EL- Istiqomah kota serang) lulus tahun 2015, dan SMAN (SMAN 5 Kota Serang) lulus tahun 2018, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi siswi di SMA ia aktif mengikuti ekstrakurikuler paskibra, dan terpilih menjadi PASKIBRAKA Kota Serang angkatan 2016 untuk mewakili sekolah untuk mengibarkan bendera copy pusaka di Alun-alun KS.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan Studi Kasus Pada PT. BSI KCP Pandeglang 1”***

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Henny Saraswati, M.M., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Rustamunadi S.H., M.H., selaku Pembimbing I dan

Bapak Mochamad Idrajat Roy, S.P.,M.M., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Asti Aini, S.E., M.Ak selaku Penguji 1 dan Ibu Fitri Raya, M.Ek selaku Penguji 2 yang telah menguji skripsi ini.
6. Ibu Sri Rezki Fitriani sebagai kepala cabang BSI KCP Pandeglang 1, dan staf-staf yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu seluruh dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 8 November 2022

Penulis,

Alfa Nurputri
NIM. 181420147

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Pelayanan Prima.....	12
2. Etika Bisnis Islam	18

3.	Retensi Pelanggan (Pelanggan Tetap)	27		
	B.	Penelitian Terdahulu	33	
	C.	Hipotesis Penelitian	40	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		41		
	A.	Ruang Lingkup Penelitian	41	
		1.	Subjek dan objek penelitian	41
		2.	Lokasi dan waktu penelitian	41
	B.	Pendekatan Dan Jenis Penelitian	41	
		1.	Pendekatan Penelitian	42
		2.	Jenis Penelitian	42
	C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	43	
		1.	Populasi	43
		2.	Sampel	44
	D.	Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran	44	
		1.	Sumber Data	44
		2.	Variabel penelitian	45
		3.	Skala Pengukuran.....	48
	E.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	50	
	F.	Teknik Analisis Data	55	
		1.	Uji Instrumen	56
		2.	Uji Asumsi Klasik.....	57
		3.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	59
		4.	Uji Hipotesis	60
		5.	Uji Koefisien Determinasi.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		62		
	A.	Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)	62	
		1)	Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI)	62

2) Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandeglang 1	63
3) Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)	63
4) Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandeglang 1	64
B. Karakteristik Responden.....	68
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	69
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	71
1) Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Prima (X1)	72
2) Analisis Deskriptif Variabel Etika Bisnis Islam (X2)...	72
3) Analisis Deskriptif Variabel Retensi Pelanggan (Y).....	74
D. Analisis Data.....	75
1) Hasil Uji Validitas.....	75
2) Hasil Uji Reliabilitas.....	77
3) Uji Asumsi Klasik.....	78
4) Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	83
5) Uji Hipotesis	84
6) Hasil Uji koefisien Determinasi.....	88
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Prima (X_1)	72
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Etika Bisnis Islam (X_2).....	73
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Retensi Pelanggan (Y)	74
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X_1)	76
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Etika Bisnis Islam (X_2)	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Retensi Pelanggan (Y)	77
Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibilitas	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi.....	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	84
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan Uji t	85
Tabel 4. 17 Hasil Uji Simultan (Uji F)	87
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.19 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	64
---------------------------------------	----