

**PENGARUH REPUTASI BANK DAN ETIKA KARYAWAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari)**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
KENDARI**

2022



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Sultan Qaimuddin No.17 Telp/Fax (0401) 3193710

E-Mail: Febi_iain@yahoo.co.id --website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Reputasi Bank dan Etika Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari)” yang ditulis oleh saudara Ahmad, NIM. 18050102075, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing I dan Pembimbing II, untuk selanjutnya siap mengikuti Ujian skripsi.

Kendari, 26 Oktober 2022

Pembimbing I

Alfian Toar SP, MM,
NIP: 197003212000031001

Pembimbing II

Alwahidin S.Si., M.Sc
NIP: 198905232019031010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax: (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Pengaruh Reputasi Bank dan Etika Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari)" yang ditulis oleh AHMAD NIM. 18050102075 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Kamis tanggal 03 November 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : Alfian Toar SP, MM,

(.....)

Sekretaris : Alwahidin S.Si., M.Sc

(.....)

Anggota1 : Akmal ME

(.....)

Anggota2 : Kiki Novita Sari ME

(.....)

Kendari, 28 Maret 2023
Dekan

Dr. H. Kusdin Muhalling M.El
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Reputasi Bank dan Etika Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari)” melalui pembimbing Alfian Toar SP, MM, dan Alwahidin S.SI., M.Sc., yang telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak ada karya yang sudah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan sertifikasi empat tahun di perguruan tinggi. Semua sumber referensi yang digunakan dalam skripsi ini telah direferensikan dalam daftar Pustaka. Dengan penuh perhatian, skripsi ini saya kerjakan dan selesaikan sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa skripsi ini adalah Salinan, pemalsuan, peniruan, yang dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau tingkat tertentu, maka skripsi dan judul yang diperoleh selanjutnya menjadi tidak sah dan batal.

Kendari, 31 Oktober 2022

Pemulis



Ahmad
NIM. 18050102075

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad
NIM : 18050102075
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul.

**“Pengaruh Reputasi Bank dan Etika Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah
(Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 31 Oktober 2022

Yang menyatakan,



Ahmad

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas petunjuk, pengetahuan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Reputasi Bank dan Etika Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari)”. Shalawat dan salam juga kepada baginda Rasulullah SAW. Teladan terbaik sepanjang zaman, dan sebagai sosok pemimpin yang paling berpengaruh sepanjang sejarah kepemimpinan. Dalam skripsi penelitian ini, disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi pada program S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada kedua orang tua saya yaitu ayah Mariono, ibu Katemi yang telah mendukung sampai pada tahap ini.

Dengan segala ketulusan hati maka sepantasnya saya (penulis) mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya utamanya kepada:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. Selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan arahan dan pembinaan guna keberhasilan studi penulis.

2. Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan.
3. Nurjannah S.Kom, M.Pd, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari yang senantiasa memberikan motivasi, nasehat serta saran kepada penulis.
4. Alfian Toar SP, MM, selaku pembimbing I yang bersedia dan memberikan bimbingan dan juga mengarahkan serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Alwahidin S.SI., M.SC,selaku pembimbing II, yang selalu memberikan saran dan perbaikan dalam penulisan skripsi ini.
6. Akmal, ME selaku dosen penguji I saya, yang memberikan arahan perbaikan dalam penulisan skripsi ini.
7. Kiki Novita Sari, ME selaku dosen penguji II saya, yang bersedia memberikan saran dan arahan dalam perbaikan skripsi ini.
8. Nurjannah S.Kom, M.Pd, selaku dosen PA (Penasihat Akademik) saya, yang selalu memberikan bimbingan terbaik selama menempuh pendidikan dari awal perkuliahan hingga selesai.
9. Kepada seluruh dosen-dosen Prodi Perbankan Syariah yang membekali berbagai pengetahuan, pengalaman, serta inspiras kepada saya dari semester 1 sampai saat ini.
10. Kepada seluruh karyawan dan karyawan Bank BTN Syariah KCPS Kendari, penulis ucapkan banyak-banyak terimakasih karena sudah menerima penulis untuk melakukan penelitian di kantor cabang ini.

11. Kepada keluarga kecil saya, istri tercinta Charina, terimakasih atas dukungan dan bantuannya dari awal semester sampai ketahap ini, anak saya Alfarizi Farhan Ahmad terimakasih atas kehadirannya yang membuat saya lebih semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada saudara-saudara saya tercinta, khususnya kakak-kakak saya Adi Santoso, Asriati, Muh. Ramadhan, terimakasih telah membantu membiayai dan memberikan banyak bantuan finansial maupun nonfinansial selama perkuliahan, serta adik saya tersayang Fatimah, Halimah, Nur Intan, Anjani Mega Saputri terimakasih atas dukungannya.
13. Kepada Teman-teman saya pada prodi Perbankan Syariah tercinta, khususnya kelas B dan kelas C angkatan 2018 yang memberikan dukungan serta motivasi terimakasih banyak selalu bersedia membantu serta memberikan arahan kepada penulis.
14. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam skripsi ini, atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan penulis mengharapakan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi, Aamiin.

Kendari, 25 Oktober 2022

Penulis,



AHMAD

NIM: 18050102075



ABSTRAK

Ahmad (2022), NIM : 18050102075. Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, Pengaruh Reputasi Bank dan Etika Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari). Dibimbing oleh Alfian Toar dan Alwahidin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh reputasi bank dan etika karyawan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus nasabah bank BTN Syariah KCPS Kendari) secara parsial dan simultan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer kuisisioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 97 responden nasabah di BTN Syariah Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner, dan studi pustaka. Data diolah menggunakan uji reliabilitas, validitas, asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi menggunakan program IBM SPSS 26 for windows. Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa reputasi bank secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai t test sebesar $5,430 > 1,98552$. Etika karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar $3,297 > 1,98552$. Dengan hasil uji t tersebut menunjukkan bahwa variabel reputasi bank dan etika karyawan menjadi variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah KCPS Kendari. sedangkan untuk uji f didapatkan hasil variabel reputasi bank dan etika karyawan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *Reputasi Bank, Etika Karyawan, Loyalitas Nasabah*

ABSTRACT

Ahmad, NIM : 18050102075. The influence of bank reputation and employee ethics on customer loyalty (case study of BTN Syariah KCPS Kendari bank customers) through mentor I, Mr. Alfian Toar and supervisor II Alwahidin Islamic Banking, 2022.

This study aims to determine the effect of bank reputation and employee ethics on customer loyalty (case study of BTN Syariah KCPS Kendari bank customers) partially and simultaneously. Sources of data used in this study is primary data questionnaire. This study uses quantitative methods because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. Samples were obtained as many as 97 customer respondents at BTN Syariah. Meanwhile, data collection techniques were carried out using questionnaires and literature studies. The data was processed using reliability, validity, classical assumptions, multiple linear regression test, hypothesis testing and coefficient of determination test using the IBM SPSS 26 for windows program. From the results of data processing, it shows that the reputation of the bank partially has a significant effect on the customer loyalty variable, which is indicated by the magnitude of the t test value of $5.430 > 1.98552$. Employee ethics partially positive and significant effect on customer loyalty by $3.297 > 1.98552$. With the results of the t test, it shows that the variables of bank reputation and employee ethics are variables that affect customer loyalty at Bank BTN Syariah KCPS Kendari. while for the f test, the results of the variable bank reputation and employee ethics have a joint effect on customer loyalty.

Keywords: Bank Reputation, Employee Ethics, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Defenisi Operasional.....	8
1.7. Sistematika Pembahasan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	12
2.2. Landasan Teori.....	16
2.3. Kerangka Pikir	29
2.4. Hipotesis.....	30
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian	33
3.3. Populasi Dan Sampel	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5. Instrumen Penelitian	36
3.6. Teknik Analisis Data.....	37
3.7. Analisis Data	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL46

4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian46

4.1.1.1. Sejarah Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah46

4.1.1.2. Visi dan Misi Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah47

4.1.1.3. Karakteristik Responden48

4.1.1.4. Deskripsi Variabel Penelitian.....53

4.1.2. Hasil Analisis Data.....61

4.2. PEMBAHASAN80

4.2.1. Deskripsi Indikator Variabel Reputasi Bank80

4.2.2. Deskripsi Indikator Variabel Etika Karyawan81

4.2.3. Deskripsi Indikator Variabel Loyalitas Nasabah84

4.2.4. Pengaruh Reputasi Bank (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)86

4.2.5. Pengaruh Etika Karyawan (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)88

4.2.6. Pengaruh Reputasi Bank (X1) Dan Etika Karyawan (X2) Secara Bersama-Sama Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)90

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan93

5.2. Saran dan Rekomendasi94

5.3. Keterbatasan94

DAFTAR PUSTAKA95

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Angket..... 101

Lampiran 2 Hasil Olah Data106

Lampiran 3 Surat Balitbang116

Lampiran 4 Dokumentasi.....117

Lampiran 5 Biografi Penulis121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.2 Usia Responden	49
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	50
Gambar 4.4 Lama Menjadi Nasabah	51
Gambar 4.5 Rata-rata Bertransaksi Dalam Satu Bulan	52
Gambar 4.6 Uji Normalitas P- Plot	67
Gambar 4.7 Hasil Uji heterokedastisitas Scatterplot.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Deskripsi Variabel Reputasi Bank	54
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Etika Karyawan.....	56
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Reputasi Bank	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Etika Karyawan	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.8 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	67
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	72
Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4.12 Uji T	75
Tabel 4.13 Uji F	77
Tabel 4.14 Koefisien Determinan (R^2).....	78

