

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP *CUSTOMER*
RETENTION (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Cabang Syariah)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH
DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI
SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

**MUHAMMAD FAIZ ROSYADI
(08390073)**

PEMBIMBING:

- 1. DR. H. SYAFIQ.M. HANAFLI, M,Ag.**
- 2. M. GHAFUR WIBOWO, SE., M.Sc.**

**PRODI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2012**

ABSTRAK

Semakin cepat dan pesat perkembangan perbankan syariah di Indonesia, mengakibatkan semakin ketatnya persaingan di dunia perbankan. Kecilnya tingkat pertumbuhan segmen pasar pada perbankan syariah, mengharuskan bank syariah untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan dan memperluas segmen pasar agar dapat mengejar selisih *market share* yang terlalu jauh dengan bank konvensional. Hal ini juga dialami oleh Bank BPD DIY Syariah, bank dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dalam persaingan tersebut. Untuk memperoleh profitabilitas yang tinggi pada perusahaan perlu adanya upaya untuk meningkatkan *customer retention* (mempertahankan nasabah) karena *customer retention* adalah kunci profitabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh etika bisnis Islam yang terdiri dari keadilan (*‘adl*), kehendak bebas (*free will*), tanggungjawab (*responsibility*), dan kebenaran, terhadap *customer retention*.

Data diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 nasabah Bank BPD DIY Syariah, yang diperoleh dengan menggunakan *accidental sampling*, kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian secara hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan.

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*. Oleh karena itu untuk meningkatkan *customer retention* dalam suatu perusahaan, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan penerapan etika bisnis Islam dalam setiap kegiatan bisnis.

Kata kunci: Etika bisnis Islam, keadilan (*‘adl*), kehendak bebas (*free will*), tanggungjawab (*responsibility*), kebenaran, *customer retention*.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Faiz R.

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Faiz Rosyadi

NIM : 08390073

Judul Skripsi : **Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Syariah)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Rajab 1433 H
13 Juni 2012 M

Pembimbing I

DR.H. Syafiq.M. Hanafi.,M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudara Muhammad Faiz R.
Lamp : -
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Faiz Rosyadi
NIM : 08390073
Judul Skripsi : **Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Syariah)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Rajab 1433 H
04 Juni 2012 M

Pembimbing II

M. Ghafur Wibowo, SE., M.Sc.

NIP. 19800314 200312 1 003



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/239/2012

Skripsi/Tugas akhir dengan judul: **“Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Cabang Syariah)”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh,

Nama : Muhammad Faiz Rosyadi

NIM : 08390073

Telah dimunaqasyahkan pada: Selasa, 03 Juli 2012 / 13 Syakban 1433 H

Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tim Munaqasah
Ketua,

DR.H. Syaifiq.M. Hanafi., M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

Penguji I

Dra. Hj. Widvarini, MM.
NIP. 19600407 198601 2 002

Penguji II

Joko Setyono, SE, M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

Yogyakarta, 03 Juli 2012 / 13 Syakban 1433 H

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan



Noorbaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Faiz Rosyadi

NIM : 08390073

Program Studi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Retention* (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Syariah)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan dipublikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *foot note* atau daftar pustaka. Dan apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

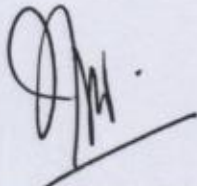
Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 14 Rajab 1433 H
04 Juni 2012 M

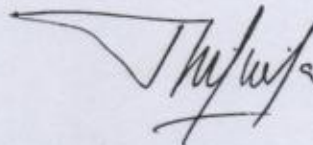
Mengetahui

Ketua Prodi Keuangan Islam



Drs. Slamet Khilmi, M.Si.
NIP. 19631014 1992031 002

Penyusun



Muhammad Faiz Rosyadi
NIM. 08390073

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	es titik atas
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	H{	ha titik di bawah
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet titik di atas
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīm	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye

ص	Ṣād	S{	es titik di bawah
ض	Dād	ḍ	de titik di bawah
ط	Tā'	T{	te titik di bawah
ظ	Zā'	Z{	zet titik di bawah
ع	'Ain	...'	koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Hā'	H	Ha
ء	Hamza h	...'	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

مُتَعَدِّينَ	Ditulis	muta' aqqidi>n
عَدَّة	Ditulis	'iddah

C. *Tā' marbu>taḥ* di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengankata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal pendek

___ (fathah) ditulis a contoh ضَرْبًا ditulis *d{araba*

___ (kasrah) ditulis i contoh فَهِمَ ditulis *fahima*

___ (dammah) ditulis u contoh كُتِبَ ditulis *kutiba*

E. Vokal panjang:

1. fathah+ alif, ditulis ā (garis di atas)

جاهلية ditulis *jāhiliyyah*

2. fathah+ alif ma qṣūr, ditulis ā (garis di atas)

يسعى ditulis *yas'ā*

3. kasrah + ya mati, ditulis *ī* (garis di atas)

مجيد ditulis *majīd*

4. dammah + wau mati, ditulis *ū* (dengan garis di atas)

فروض ditulis *furūd*

F. Vokal rangkap:

1. fathah + yā mati, ditulis *ai*

بينكم ditulis *bainakum*

2. fathah + wau mati, ditulis *au*

قول ditulis *qaul*

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

انتم ditulis *a'antum*

اعدت ditulis *u'iddat*

لئن شكرتم ditulis *la'in syakartum*

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*

القران ditulis *al-Qur'ān*

القياس ditulis *al-Qiyās*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandengkan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l-nya

الشمس ditulis *asy-syams*

السماء ditulis *as-samā'*

I. Huruf besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)

J. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض ditulis *zawī al-furūd*

اهل السنة ditulis *ahl as-s*

MOTTO

Mengerjakan segala sesuatu dengan ikhlas tanpa menganal keluh kesah

Hadapi semua masalah dengan pikiran tenang

Semua dikerjakan dengan SERSAN (Serius tapi Santai)

Yang penting bisa tertawa ☺

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah salah satu wujud terimakasihku untuk

kedua orang tua,

Bapak Jahdan Humam dan Ibu Latifah.

*Doa dan harapanku semoga Allah SWT senantiasa
melimpahkan Rahmat dan Hidayah Nya kepada mereka.*

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap *Customer Retention* (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Syariah)” Karya ilmiah ini disusun dan diajukan kepada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Islam.

Selama proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga memberikan fasilitas sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Prof. DR. Musa Asy’arie selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. DR. Noorhaidi Hasan, MA., M.Phil., Ph.D., selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Pimpinan Bank BPD DIY Cabang Syariah yang telah memberikan berbagai kemudahan dalam proses pengumpulan data skripsi ini.
4. Drs. Slamet Khilmi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam.
5. DR. Misnen Ardiyansyah, S.E., M.Si., selaku pembimbing akademik.

6. DR. H. Syafiq.M. Hanafi, M.Ag., dan M. Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc., selaku pembimbing satu dan pembimbing dua, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
7. Seluruh staf dan karyawan khususnya di bagian tata usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Ucapan terimakasih terdalam untuk Ibu dan Bapak yang selalu memberikan doa, perhatian, masukan, dan dukungan.
9. Kakak dan adik, Muhammad Fajar Rosyadi dan Mutia Afifah yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Bapak Rahmat Taufiq, S.H. yang telah meluangkan waktunya untuk mengajarkan program SPSS 16.
11. Riris Melia S. yang telah memberikan bantuan dalam menyebarkan kuesioner serta selalu menjadi sahabat setia saat penulis sedang mengalami kesulitan.
12. Azhari Nur Kusumo yang telah memberikan ide-ide cemerlang dalam proses awal penulisan skripsi.
13. Teman-teman di kontrakan Janturan yang selalu memberikan hiburan dan gangguan dalam proses skripsi ini.
14. Team Futsal KUI 2008 dan Team Badminton KUI 2008 yang menjadi tempat hiburan serta membentuk kumpulan mahasiswa dengan penuh prestasi.
15. Kuda Besi Mega Pro “*Green Hornet*” yang selalu menjadi teman paling setia kemanapun penulis pergi.

16. Alumni MAN 1 Yogyakarta 2008 yang telah memberikan hiburan dan dukungan setiap hari Jumat di Masjid Al-Hakim.
17. Seluruh teman-teman di Prodi KUI angkatan 2008 dan 2010 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas pertemanan dan kegembiraan dalam proses perkuliahan.
18. Semua pihak-pihak yang telah membantu secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kesalahan dan kekhilafan dalam penulisan skripsi ini dan berharap semoga skripsi ini menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 14 Rajab 1433 H
04 Juni 2012 M

Penulis

Muhammad Faiz Rosyadi.
08390073

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
MOTTO.....	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Landasan Teori.....	14
1. Etika Bisnis Islam.....	14
2. Kebenaran (<i>'adl</i>).....	15
3. Kehendak Bebas (<i>free will</i>).....	17
4. Tanggungjawab (<i>responsibility</i>).....	19
5. Kebenaran.....	22
6. <i>Customer Retention</i>	26

C. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Instrumen Penelitian.....	37
F. Definisi Operasional Variabel.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Profil Responden.....	47
B. Uji Instrumen Penelitian.....	51
C. Uji Asumsi Klasik.....	59
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
E. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2	Pekerjaan Responden.....	48
Tabel 4.3	Usia Responden.....	49
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir Responden.....	49
Tabel 4.5	Pendapatan Responden.....	50
Tabel 4.6	Lama Menjadi Nasabah.....	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Customer Retention</i>	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Keadilan (<i>'adl</i>).....	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Kehendak bebas (<i>free will</i>).....	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Tanggungjawab (<i>responsibility</i>).....	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Instrumen Kebenaran.....	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	55
Tabel 4.13	Nilai Variabel Keadilam.....	57
Tabel 4.14	Nilai Variabel Kehendak bebas.....	57
Tabel 4.15	Nilai Variabel Tanggungjawab.....	58
Tabel 4.16	Nilai Variabel Kebenaran.....	58
Tabel 4.17	Nilai Variabel <i>Customer Retention</i>	59
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolonieritas.....	60

Tabel 4.19	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	62
Tabel 4.20	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	64
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
Tabel 4.22	Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.23	Hasil Uji t.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Hubungan Variabel Independen dengan Dependen.....	39
Gambar 4.1	Grafik Pola Penyebaran Titik (<i>Scatterplot</i>).....	61
Gambar 4.2	Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian.....	I
Lampiran 2	Terjemahan Ayat Al Qur'an dan Hadits.....	II
Lampiran 3	Data Mentah.....	IV
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	X
Lampiran 5	Descriptive Statistic.....	XVII
Lampiran 6	Uji Asumsi Klasik.....	XX
Lampiran 7	Kuesioner.....	XXIX
Lampiran 8	Curriculum Vitae.....	XXXIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah saat ini berkembang sangat pesat dan cepat. Hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan DPK (Dana Pihak Ketiga) pada tahun 2010 sebesar 45,46% atau sebesar Rp 76 Triliun.¹ Namun angka ini masih terlalu kecil jika dibandingkan dengan total DPK perbankan di Indonesia secara keseluruhan sebesar Rp 2.096,04 Triliun.² Hal tersebut menunjukkan bahwa *market share* perbankan syariah masih relatif lebih kecil jika dibandingkan dengan *market share* perbankan konvensional.

Kecilnya *market share* pada perbankan syariah, mengharuskan bank syariah untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan dan memperluas segmen pasar, agar dapat mengejar selisih *market share* yang terlalu jauh dengan bank konvensional. Dalam upaya meningkatkan *market share* tersebut, bank syariah dapat mencoba menggunakan berbagai macam strategi pemasaran.

Salah satu alternatif strategi pemasaran yang dapat digunakan bank syariah adalah *customer retention* (mempertahankan pelanggan). *Customer*

¹ Laporan Perkembangan Perbankan Syariah (LPPS) Bank Indonesia, 2010, hlm. 4.

² Kajian Stabilitas Keuangan (KSK) Bank Indonesia, No.15, September 2010, hlm. 28.

retention telah banyak digunakan oleh beberapa perusahaan bisnis untuk meningkatkan kinerja perusahaanya.³

Retensi Pelanggan (mempertahankan pelanggan) lebih murah dalam biaya dibandingkan mencari pelanggan yang baru. Mendapatkan pelanggan yang baru bisa menghabiskan biaya lima kali lebih besar daripada biaya yang tercakup dalam memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.⁴

Perlu adanya suatu tindakan sebagai bukti bahwa pelanggan benar-benar loyal terhadap perusahaan, yaitu adanya *customer retention*.⁵ Dalam upaya mempertahankan pelanggan, perusahaan perlu berusaha untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Namun perusahaan perlu menyadari bahwa sikap loyal saja tidak cukup untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan, karena sikap loyal tidak banyak mempengaruhi angka penjualan maupun profit.

Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan untuk perbankan syariah agar semakin meningkatkan peran industri perbankan, dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkualitas. Bank Indonesia memfasilitasi pengembangan unit

³ Hennig-Thurau,T and A.Klee, "The Impact Of Customer Satisfaction And Relationship Quality On Customer Retention: A Critical Reassessment And Model Development," *Psychology and Marketing*, Vol.14: 8 (Desember 1997), hlm. 740.

⁴ Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa B.Molan, cet. ke-12, (Bandung: Indeks, 2007), hlm.193.

⁵ Abu Bakar, "Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust in Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PraBayar simPATI Wilayah Semarang)," *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang (2010), hlm.16.

usaha syariah dan anak perusahaannya.⁶ Dengan kebijakan tersebut, diharapkan menjadi awal tercipta lingkungan yang kompetitif pada perbankan syariah.

Dalam era bisnis modern saat ini, untuk menghadapi persaingan serta mewujudkan persaingan yang sehat dalam bisnis, dikenal istilah etika bisnis. Etika bisnis digunakan untuk mengendalikan persaingan bisnis agar tidak menjauhi norma-norma yang ada. Persaingan bisnis dapat dinilai etis apabila memenuhi seluruh norma-norma bisnis yang ada. Etika bisnis juga dapat digunakan oleh para pelaku bisnis agar dapat berpikir, apakah dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya, mengganggu kegiatan bisnis pelaku bisnis yang lain atau tidak.

Pandangan etika kontemporer berbeda dari sistem etika Islam dalam banyak hal. Terdapat enam sistem etika yang saat ini menjadi acuan pemikiran etika pada umumnya. Keenam sistem etika ini adalah *relativisme* (kepentingan pribadi), *utilitarisme* (perhitungan untung dan rugi), *universalisme* (kewajiban), hak (kepentingan individu), dan keadilan.⁷ Hal ini juga menjadi dasar pemikiran etika bisnis Islam.

Bank syariah dalam operasionalnya memiliki berbagai macam keunggulan dibandingkan dengan perbankan konvensional. Salah satu keunggulan tersebut karena dalam operasionalnya bank syariah menerapkan etika bisnis Islam. Etika

⁶ Booklet Perbankan Indonesia 2010, hlm. 21.

⁷ Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami*, alih bahasa Muhammad, M.Ag, cet. ke-1, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 16.

bisnis Islam merupakan suatu kombinasi bisnis dengan nilai etika ditambah dengan nilai spiritual (agama).

Dalam etika bisnis Islam terdapat beberapa prinsip yang menjadi acuan dalam melakukan bisnis sesuai dengan ajaran Islam, yaitu keseimbangan atau dalam beberapa literatur disebut juga dengan keadilan (*'adl*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*), kebenaran.⁸

Etika bisnis Islam yang diterapkan oleh perbankan syariah, diharapkan mampu meningkatkan kinerja perbankan syariah dalam hal operasional *intern* perbankan, pelayanan terhadap konsumen (nasabah), serta mampu membantu perbankan syariah dalam menerapkan *customer retention* (mempertahankan konsumen) terhadap nasabahnya.

Dalam upaya membangun hubungan dengan nasabah, Bank BPD DIY Syariah diharapkan mampu meningkatkan kualitas sumber daya insani sebagai kekuatan penting dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Pengembangan dan peningkatan profesionalisme menjadi hal mutlak yang akan berpengaruh dalam memberikan layanan prima kepada nasabah yang merupakan salah satu strategi bisnis Bank BPD DIY Syariah untuk memenangkan persaingan bisnis.⁹

⁸ Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami*, alih bahasa Muhammad, M.Ag, cet. ke-1, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 32.

⁹ Laporan Tahunan 2010 Bank BPD DIY Syariah, hlm. 47.

Layanan prima merupakan budaya yang diterapkan Bank BPD DIY Syariah di seluruh unit Bank BPD DIY Syariah. Layanan prima melakukan pendekatan secara profesional, ramah tamah, kekeluargaan dan menjunjung tinggi etika bisnis.¹⁰

Dengan menggunakan etika bisnis Islam ini diharapkan BPD DIY Syariah mampu bekerja dengan optimal yang sesuai dengan etika bisnis Islam untuk meningkatkan *market share* BPD DIY Syariah, serta mampu menyebabkan terjadinya *customer retention*.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana etika bisnis Islam memberikan pengaruh terhadap strategi *customer retention* (mempertahankan pelanggan), untuk lebih meningkatkan kinerja perbankan syariah, sehingga dapat bersaing dengan perbankan yang lainnya (konvensional dan syariah), dan diharapkan mampu meningkatkan *market share* perbankan syariah.

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap *Customer Retention* Nasabah Perbankan Syariah di Kota Yogyakarta (Studi Kasus pada Bank BPD DIY Cabang Syariah).”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dalam penelitian, maka pokok masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

¹⁰ Laporan Tahunan 2009 Bank BPD DIY Syariah, hlm. 24.

1. Apakah variabel keadilan (*'adl*) berpengaruh secara signifikan terhadap *customer retention* di BPD DIY Syariah?
2. Apakah variabel kehendak bebas (*free will*) berpengaruh secara signifikan terhadap *customer retention* di BPD DIY Syariah?
3. Apakah variabel tanggungjawab (*responsibility*) berpengaruh secara signifikan terhadap *customer retention* di BPD DIY Syariah?
4. Apakah variabel kebenaran berpengaruh secara signifikan terhadap *customer retention* di BPD DIY Syariah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah.

1. Menjelaskan pengaruh keadilan (*'adl*) terhadap retensi nasabah.
2. Menjelaskan pengaruh kehendak bebas (*free will*) terhadap retensi nasabah.
3. Menjelaskan pengaruh tanggungjawab (*responsibility*) terhadap retensi nasabah.
4. Menjelaskan pengaruh kebenaran terhadap retensi nasabah.

Hasil dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat/kegunaan bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Perbankan
 - a. Sebagai sumber informasi untuk mengembangkan jasa perbankan.
 - b. Sebagai bahan evaluasi atas kinerja perbankan syariah selama ini, dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya.

2. Bagi Peneliti

- a. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam menganalisis serta memecahkan masalah yang ada dalam dunia perbankan.
- c. Sebagai sarana untuk menambah wawasan peneliti terutama yang berhubungan dengan bidang yang ditekuni selama ini.
- d. Dapat mengetahui pengaruh etika bisnis Islam yang meliputi kedilan (*'adl*), kehendak bebas (*free will*), tanggungjawab (*responsibility*), kebenaran berpengaruh terhadap *customer retention*.

3. Bagi Pembaca

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan konsep dalam pemecahan masalah khususnya bagi mahasiswa UIN Sunan Kalijaga.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik pada masalah terkait, khususnya di industri perbankan syariah.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisi tentang pendahuluan sebagai acuan dalam penelitian dan sebagai pengantar skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan dan motivasi penelitian,

selanjutnya pokok masalah sebagai inti dari penelitian, kemudian dilanjutkan dengan tujuan dan kegunaan penelitian untuk mengetahui urgensi penelitian. Sebagai penutup dalam bab pertama ini diakhiri dengan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan dalam penelitian ini.

Bab II Landasan Teori. Bab ini berisi tentang telaah pustaka yang dijadikan sebagai referensi. Selain itu, dalam bab ini juga berisi tentang teori-teori yang mendasari penelitian ini, mencakup teori mengenai etika bisnis Islam dan *customer retention*. Sebagai penutup bab ini diakhiri dengan hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang gambaran cara atau teknik yang akan digunakan dalam penelitian. Cara atau teknik ini meliputi uraian tentang gambaran kondisi subjek dan objek penelitian, penentuan sampel, peralatan atau perangkat yang digunakan, baik dalam pengumpulan data maupun analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan. Bab ini merupakan inti penelitian yang berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori-teori.

Bab V Penutup. Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran atas hasil penelitian yang ditujukan kepada berbagai pihak serta keterbatasan peneliti atas penelitian yang dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Nasabah yang menggunakan jasa perbankan BPD DIY Cabang Syariah sebagian besar adalah laki-laki dengan kelompok usia 16 – 25 tahun, dan pendidikan terakhir lulus sarjana (55%). Pekerjaan responden paling banyak adalah PNS dengan dengan status kelas sosial menengah bawah dan sudah cukup lama menjadi nasabah (1-3 tahun) sebanyak 45%.
2. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel keadilan (*'adl*), kehendak bebas (*free will*), tanggungjawab (*responsibility*), dan kebenaran, berpengaruh signifikan terhadap *customer retention* yang di Bank BPD DIY Cabang Syariah.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (Uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel keadilan (*'adl*), kehendak bebas (*free will*), tanggungjawab (*responsibility*), dan kebenaran berpengaruh positif signifikan terhadap *customer retention* di Bank BPD DIY Cabang Syariah.

B. Saran

1. Variabel kebenaran merupakan variabel yang memiliki pengaruh terendah terhadap *customer retention*. Oleh karena itu, Bank BPD DIY Syariah perlu melakukan strategi yang lebih intensif dan fokus untuk lebih meningkatkan aspek kebenaran dalam rangka meningkatkan *customer retention*.

2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan jumlah sampel yang akan diteliti agar hasil yang didapat lebih akurat dan bervariasi.
3. Diharapkan juga untuk penelitian selanjutnya dalam pembuatan kuesioner menggunakan pertanyaan yang lebih spesifik sehingga responden tidak ragu dalam menentukan pilihan jawaban.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an/ Tafsir Al-Qur'an

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: Syaamil Cipta Media, 2005.

Etika Bisnis/ Etika Bisnis Islam

A.Sonny, Keraf, *Etika Bisnis; Tuntutan dan Relevansinya*, Yogyakarta: Kanisius, 2006.

Beekum, Rafiq Issa, *Etika Bisnis Islami*, alih bahasa Muhammad, M.Ag, cet. ke-1, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.

Fauroni, L, *Etika Bisnis dalam Al-Qur'an*, Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2006,

K.Bertens, *Etika*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007.

K.Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta: Kanisius, 2000.

Mahmoeddin, *Etika Bisnis Perbankan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.

Muslich, *Etika Bisnis Islami Landasan Filosofis, Normatif, dan Substansi Implementatif*, Yogyakarta: EKONOSIA, 2004.

Ekonomi/ Ekonomi Islam/ Manajemen Pemasaran

Abdullah, N.S., *Pengantar Ilmu Ekonomi: Forum Pengkajian & Pengembangan Pendidikan Ekonomi*, Bandung: FPIPS IKIP, 1987.

Kotler, P. dan K.L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT.Indeks, 2000.

Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa B.Molan, cet. ke-12, Bandung: Indeks, 2007.

Metodelogi/ Statistik/ SPSS

Agus Widarjono, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Ekonisia, 2005.

Djemari, Mardafi, *Tekhnik Penyusunan Tes Dan Non Tes*, Yogyakarta, Mitra cendekia,2008.

Ferdinand, A.T, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Desertasi*, Semarang: BP UNDIP, 2006.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis multivariate dengan program SPSS*, cet. ke-4, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2010.

---, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007.

Syamsul Hadi dan Widyarini, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Ekonisia, 2009.

Jurnal

A.B. Carroll, "A Three Dimensional Conceptual Model Of Corporate Performance," *Academy of Management Review*, Vol. 4: 4 Oktober 1979.

Ang, L. dan Buttle. F, "Customer Retention Management Processes: A Quantitative Study," *European Journal of Marketing*, Vol.40: 1 (2006).

Chatura Ranaweera dan Jaideep Prabhu, "The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in A Continuous Purchasing Settings," *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 14: 4 (Maret 2003).

Davis, Schoorman, and Donaldson, "Toward A Stewardship Theory Of Management," *Academy of Management Review*, Vol.22:1 (Januari 1997).

Hennig-Thurau,T and A.Klee, "The Impact Of Customer Satisfaction And Relationship Quality On Customer Retention: A Critical Reassessment And Model Development," *Psychology and Marketing*, Vol.14: 8 (Desember 1997).

Irmayanti Hasan, "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Orientation Nasabah Bank Syariah Di Kota Malang," *Jurnal Iqtishoduna*, (2007).

Muhammad Anas, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Konteks Produsen dan Konsumen: Ke Arah Tanggungjawab Sosial Perusahaan," *Jurnal Millah*, Vol.8: 1 (Agustus 2008)

Nur Kholis, "Membangun Etika Bisnis Islami," *Jurnal Ahkam*, Vol.9: 2 (November 2007).

Skripsi/ Tesis

Abu Bakar, “Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust in Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PraBayar simPATI Wilayah Semarang),” *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang (2010).

Muhammad Fendi M., “Pengaruh Strategi Customer Orientation Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank BRI Unit Di Kota Yogyakarta Dengan Pemeditasi Satisfaction With Benefit,” *Tesis*, Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sebelas Maret, Solo (2008), hlm. Ci

Nur Asnawi, “Ajaran Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Murabahah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang),” *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang (2007).

Paramita Indra, “Analisis Antecedent Relationship Commitment dan Pengaruhnya Terhadap Customer Retention (Studi pada Karaoke Inul Vizta di Surakarta),” *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Manajemen, Universitas Sebelas Maret, Solo (2011).

Wasilatur Rahmah, “Internalisasi Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran (Studi Pada PT Telkom Kandatel Malang),” *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang (2008).

Lain-lain

Booklet Perbankan Indonesia 2010.

Kajian Stabilitas Keuangan (KSK) Bank Indonesia, No.15, September 2010.

Laporan Perkembangan Perbankan Syariah (LPPS) Bank Indonesia, 2010.

Laporan Tahunan 2009 Bank BPD DIY Syariah.

Laporan Tahunan 2010 Bank BPD DIY Syariah.

UU Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3.

Website

“*Customer Retention*,” <http://indagenoveva.blogspot.com/2011/03/customer-retention.html>, akses 27 April 2012.

“Etika Bisnis Islam,” <http://zonaekis.com/prinsip-prinsip-dasar>, akses 20 Februari 2012.

“Kebenaran,” <http://wordpress.com./2008/11/06/posisi-ekonomi-islam-di-antara-ekonomi-konvensional-dan-fiqh-muamalat>, akses 20 Februari 2012.

“Posisi Ekonomi Islam ,“ <http://invisiblehand.multiply.com/journal/item/7>, akses 20 Februari 2012.

“Teori Ekonomi Klasik,” http://id.wikipedia.org/wiki/Adam_Smith.htm , akses 20 Februari 2012.

“Teori Kebenaran,” <http://www.elearning.gunadarma.ac.id>, akses 23 Februari 2012.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN

No: **1174** / HM 0000

Bank BPD DIY Cabang Syariah Cik Ditiro dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : MUHAMMAD FAIZ ROSYADI
NIM : 08390073
Program Studi : Keuangan Islam
Fakultas : Syariah dan Hukum
Asal Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Telah melakukan penelitiann di Bank BPD DIY Cabang Syariah Cik Ditiro dalam rangka penulisan skripsi dengan judul : *"Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi Kasus pada Bank BPD DIY Syariah"* pada bulan April dan Mei tahun 2012.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 Juni 2012

BANK BPD DIY

CABANG SYARIAH CIK DITIRO



Sumarno
Pemimpin Bidang Pelayanan dan Operasional

Lampiran 2

Terjemahan Ayat Al Qur'an Dan Hadits

No	Hal	FN	Terjemahan
1	16	23	Sesungguhnya Kami menciptakan segala sesuatu menurut ukuran.
2	16	25	<p>Katakanlah: "Tuhanku menyuruh menjalankan keadilan". dan (katakanlah): "Luruskanlah muka (diri)mu. di Setiap sembahyang dan sembahlah Allah dengan mengikhlaskan ketaatanmu kepada-Nya. sebagaimana Dia telah menciptakan kamu pada permulaan (demikian pulalah kamu akan kembali kepadaNya)".</p> <p>Maksudnya: tumpahkanlah perhatianmu kepada sembahyang itu dan pusatkanlah perhatianmu semata-mata kepada Allah.</p>
3	18	29	<p>Dan Katakanlah: "Kebenaran itu datangny dari Tuhanmu; Maka Barangsiapa yang ingin (beriman) hendaklah ia beriman, dan Barangsiapa yang ingin (kafir) Biarlah ia kafir". Sesungguhnya Kami telah sediakan bagi orang orang zalim itu neraka, yang gejolaknya mengepung mereka. dan jika mereka meminta minum, niscaya mereka akan diberi minum dengan air seperti besi yang mendidih yang menghanguskan muka. Itulah minuman yang paling buruk dan tempat istirahat yang paling jelek.</p>
4	19	34	Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya,
5	20	36	<p>Barangsiapa yang memberikan syafa'at yang baik\ niscaya ia akan memperoleh bahagian (pahala) dari padanya. dan Barangsiapa memberi syafa'at yang buruk\ niscaya ia akan memikul bahagian (dosa) dari padanya. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.</p> <p>Syafa'at yang baik: Setiap sya'faat yang ditujukan untuk melindungi hak seorang Muslim atau</p>

6	21	48	<p>menghindarkannya dari sesuatu kemudharatan. Syafa'at yang buruk kebalikan syafa'at yang baik.</p> <p>Dan (kami telah mengutus) kepada penduduk Mad-yan saudara mereka, Syu'aib. ia berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada Tuhan bagimu selain-Nya. Sesungguhnya telah datang kepadamu bukti yang nyata dari Tuhanmu. Maka sempurnakanlah takaran dan timbangan dan janganlah kamu kurangkan bagi manusia barang-barang takaran dan timbangannya, dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi sesudah Tuhan memperbaikinya. yang demikian itu lebih baik bagimu jika betul-betul kamu orang-orang yang beriman".</p> <p>Mad-yan adalah nama putera Nabi Ibrahim a.s. kemudian menjadi nama kabilah yang terdiri dari anak cucu Mad-yan itu. Kbilah ini diam di suatu tempat yang juga dinamai Mad-yan yang terletak di pantai laut merah di tenggara gunung Sinai.</p>
---	----	----	--

Lampiran 3

Data Mentah

No	Data Responden					
	J.Kelamin	Pekerjaan	Usia	Pendidikan	Pendapatan	Lama
1	2	4	1	5	2	2
2	1	4	2	5	4	3
3	2	4	2	5	3	2
4	1	3	2	3	3	3
5	1	2	3	3	2	3
6	1	5	1	3	2	2
7	1	4	1	3	1	1
8	1	2	3	3	2	2
9	1	2	1	3	2	2
10	1	3	3	5	3	1
11	2	4	4	2	4	2
12	2	3	4	3	4	3
13	1	3	3	5	3	2
14	2	5	3	5	4	2
15	1	3	4	3	4	3
16	1	3	4	3	3	3
17	1	3	4	3	3	1
18	2	3	4	3	3	1
19	1	3	4	6	3	2
20	1	3	4	3	3	2
21	1	4	1	5	4	1
22	2	1	1	3	1	1
23	1	3	2	6	4	3
24	1	3	2	6	4	1
25	1	1	1	3	1	1
26	1	1	1	3	1	1
27	1	4	2	5	2	2
28	1	1	1	3	1	2
29	1	2	2	4	3	2
30	2	2	2	5	3	2
31	1	3	3	6	4	3
32	1	5	1	5	2	2

33	1	3	3	5	3	2
34	1	3	4	6	4	2
35	1	1	1	5	2	1
36	1	2	1	5	1	1
37	1	4	2	5	2	2
38	1	1	1	3	1	2
39	1	4	1	5	2	3
40	1	4	2	5	5	2
41	1	1	1	5	2	1
42	1	3	4	6	4	2
43	1	4	4	5	3	2
44	2	2	3	6	3	1
45	1	2	2	3	2	3
46	1	2	1	4	2	1
47	1	1	1	3	1	2
48	1	2	2	5	4	1
49	2	4	2	5	3	2
50	2	4	2	6	4	2
51	1	2	1	5	1	2
52	1	1	1	5	1	2
53	2	5	3	5	2	2
54	1	3	3	5	2	3
55	1	1	1	3	1	1
56	1	3	4	5	3	2
57	1	4	2	5	2	1
58	2	4	1	3	1	1
59	1	4	2	2	1	2
60	2	3	1	4	2	1
61	1	5	3	5	2	2
62	1	1	1	3	1	1
63	1	3	2	5	3	2
64	2	2	3	5	3	1
65	1	1	1	3	2	1
66	1	2	3	3	1	1
67	1	1	1	3	1	1
68	1	2	2	5	2	2
69	2	5	3	5	2	2
70	1	2	2	5	3	2

71	1	3	3	5	3	3
72	1	2	3	3	1	1
73	2	2	3	5	3	3
74	1	5	4	3	4	2
75	2	5	3	3	3	3
76	1	2	4	3	1	2
77	1	3	3	5	3	3
78	2	4	3	4	4	1
79	2	4	3	3	1	1
80	2	4	4	4	1	2
81	1	3	3	5	3	2
82	1	2	2	3	1	2
83	2	2	3	3	2	1
84	1	5	2	6	4	1
85	2	5	4	5	3	2
86	2	4	2	3	2	1
87	2	4	4	4	2	1
88	2	2	2	5	2	1
89	1	3	3	5	3	1
90	2	3	4	5	3	3
91	1	3	4	5	4	3
92	2	2	2	3	2	2
93	1	4	4	3	3	2
94	2	4	3	5	2	1
95	1	1	1	5	1	1
96	1	1	1	5	1	1
97	2	2	1	5	1	1
98	1	4	2	5	2	2
99	2	1	2	3	1	3
100	1	2	1	4	2	2

Keadilan				Kehendak Bebas				Tanggungjawab				Kebenaran				Customer Retention					
1	2	3	4	J	5	6	7	J	8	9	10	1	1	1	1	J	17	18	19	20	J
M	L	L	L	M	L	L	L	M	L	L	L	M	L	L	L	M	L	L	L	L	M
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	12

3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
3	3	3	2	11	3	3	4	2	12	3	3	3	3	12	2	4	4	2	12	2	3	3	3	11
3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	2	3	4	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10
3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
3	2	2	3	10	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10
3	2	3	4	12	4	3	2	4	13	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	2	3	3	11
3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	4	3	3	13	4	2	3	2	11	2	3	4	2	11	3	2	1	4	10	3	2	3	3	11
3	3	2	1	9	3	2	3	4	12	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	2	3	2	2	9
3	3	3	4	13	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9
3	4	2	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	1	4	3	3	11	3	3	3	4	13
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	2	3	4	12	3	3	2	3	11	3	2	4	3	12	4	2	3	3	12
3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13
4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13
4	2	4	3	13	4	2	3	3	12	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14
3	3	4	4	14	4	2	3	4	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13
3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	2	3	3	11
3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	3	2	4	4	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
2	1	2	3	8	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	2	4	12	3	2	4	4	13
3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10
3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12

3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	3	3	2	2	10
3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14
3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	1	3	3	2	9	3	2	1	1	7
3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
3	4	2	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	2	3	3	11
3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13
3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14
3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	3	2	2	2	9
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	4	2	3	12	4	3	4	2	13	3	3	2	2	10
3	4	3	2	12	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9
4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11
4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11
3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	3	2	3	12	2	3	3	3	11	2	3	2	2	9
4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	2	11
4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12

3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11
3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	2	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14
3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12	3	3	2	2	10
3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12

Lampiran 4

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas *Customer Retention*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
cr1	3.0800	.48576	100
cr2	2.9900	.54114	100
cr3	2.9600	.56711	100
cr4	2.9100	.62109	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
cr1	8.8600	2.041	.628	.765
cr2	8.9500	2.008	.553	.795
cr3	8.9800	1.757	.711	.719
cr4	9.0300	1.726	.635	.761

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.9400	3.148	1.77423	4

2. Uji Validitas Keadilan ('*adl*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.552	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kdl1	3.1700	.45070	100
kdl2	3.1100	.52982	100
kdl3	3.0700	.55514	100
kdl4	3.2700	.63333	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kdl1	9.4500	1.301	.518	.358
kdl2	9.5100	1.364	.317	.496
kdl3	9.5500	1.321	.319	.495
kdl4	9.3500	1.280	.247	.572

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.6200	2.036	1.42687	4

3. Uji Validitas Kehendak Bebas (*free will*)

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.6200	2.036	1.42687	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.596	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
khbb1	3.0900	.58767	100
khbb2	2.9700	.65836	100
khbb3	3.3200	.63373	100
khbb4	3.2400	.65320	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
khbb1	9.5300	2.029	.316	.567
khbb2	9.6500	1.866	.336	.557
khbb3	9.3000	1.667	.511	.415
khbb4	9.3800	1.854	.351	.545

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.6200	2.905	1.70430	4

4. Uji Validitas Tanggungjawab (*responsibility*)

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.6200	2.905	1.70430	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.644	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
tj1	3.1500	.62563	100
tj2	3.2700	.60059	100
tj3	3.0600	.63277	100
tj4	3.0800	.63054	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tj1	9.4100	1.921	.394	.595
tj2	9.2900	1.925	.426	.573
tj3	9.5000	1.848	.434	.567
tj4	9.4800	1.848	.438	.565

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.5600	2.996	1.73100	4

5. Uji Kebenaran

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.5600	2.996	1.73100	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.483	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kbn1	3.0800	.72027	100
kbn2	3.1100	.76403	100
kbn3	3.1700	.65219	100
kbn4	3.1500	.64157	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kbn1	9.4300	1.965	.276	.415
kbn2	9.4000	1.818	.310	.382
kbn3	9.3400	2.105	.269	.421
kbn4	9.3600	2.132	.265	.425

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.5100	3.040	1.74365	4

Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keadilan	12.6200	1.42687	100
Kehendak Bebas	12.6200	1.70430	100
Tanggung Jawab	12.5600	1.73100	100
Kebenaran	12.5100	1.74365	100
Costumer Retention	11.9400	1.77423	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keadilan	49.6300	38.054	.709	.910
Kehendak Bebas	49.6300	34.700	.745	.902
Tanggung Jawab	49.6900	33.408	.808	.889
Kebenaran	49.7400	33.507	.794	.892
Costumer Retention	50.3100	32.176	.857	.878

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
62.2500	52.573	7.25074	5

Lampiran 5

Descriptive Statistic

Statistics

		Keadilan	Kehendak Bebas	Tanggung Jawab	Kebenaran	<i>Costumer Retention</i>
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		12.6200	12.6200	12.5600	12.5100	11.9400
Std. Deviation		1.42687	1.70430	1.73100	1.74365	1.77423
Minimum		8.00	8.00	8.00	8.00	7.00
Maximum		16.00	16.00	16.00	16.00	16.00

Frequency Table

Keadilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	1	1.0	1.0	1.0
	9	3	3.0	3.0	4.0
	10	1	1.0	1.0	5.0
	11	6	6.0	6.0	11.0
	12	39	39.0	39.0	50.0
	13	30	30.0	30.0	80.0
	14	13	13.0	13.0	93.0
	15	1	1.0	1.0	94.0
	16	6	6.0	6.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Kehendak Bebas					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	1	1.0	1.0	1.0
	9	4	4.0	4.0	5.0
	10	4	4.0	4.0	9.0
	11	10	10.0	10.0	19.0
	12	35	35.0	35.0	54.0
	13	16	16.0	16.0	70.0
	14	16	16.0	16.0	86.0
	15	8	8.0	8.0	94.0
	16	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tanggung Jawab					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	2	2.0	2.0	2.0
	9	6	6.0	6.0	8.0
	10	1	1.0	1.0	9.0
	11	6	6.0	6.0	15.0
	12	40	40.0	40.0	55.0
	13	19	19.0	19.0	74.0
	14	14	14.0	14.0	88.0
	15	5	5.0	5.0	93.0
	16	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kebenaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	1	1.0	1.0	1.0
	9	5	5.0	5.0	6.0
	10	4	4.0	4.0	10.0
	11	8	8.0	8.0	18.0
	12	42	42.0	42.0	60.0
	13	18	18.0	18.0	78.0
	14	6	6.0	6.0	84.0
	15	8	8.0	8.0	92.0
	16	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Costumer Retention

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	1	1.0	1.0	1.0
	8	3	3.0	3.0	4.0
	9	6	6.0	6.0	10.0
	10	7	7.0	7.0	17.0
	11	11	11.0	11.0	28.0
	12	46	46.0	46.0	74.0
	13	11	11.0	11.0	85.0
	14	7	7.0	7.0	92.0
	15	3	3.0	3.0	95.0
	16	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 6

Uji Asumsi Klasik

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kebenaran Keadilan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Costumer Retention

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.736	.725	.93088

a. Predictors: (Constant), Kebenaran, Keseimbangan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab

b. Dependent Variable: Costumer Retention

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	229.319	4	57.330	66.159	.000 ^a
	Residual	82.321	95	.867		
	Total	311.640	99			

a. Predictors: (Constant), Kebenaran, Keseimbangan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab

b. Dependent Variable: Costumer Retention

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.499	.877		-1.709	.091		
Keadilan	.251	.092	.202	2.746	.007	.513	1.950
Kehendak Bebas	.269	.080	.258	3.364	.001	.471	2.121
Tanggung Jawab	.329	.092	.321	3.553	.001	.342	2.927
Kebenaran	.219	.091	.216	2.414	.018	.349	2.869

a. Dependent Variable: Customer Retention

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Keadilan	Kehendak Bebas	Tanggung Jawab	Kebenaran
1	1	4.972	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.012	20.773	.55	.03	.01	.10	.11
	3	.008	25.674	.18	.03	.69	.06	.13
	4	.005	31.239	.24	.77	.19	.14	.07
	5	.004	35.899	.04	.17	.11	.70	.69

a. Dependent Variable: Customer Retention

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.6456	15.3755	11.9400	1.52196	100
Std. Predicted Value	-2.822	2.257	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.102	.420	.193	.078	100
Adjusted Predicted Value	7.5956	15.3221	11.9546	1.51524	100
Residual	-3.09202	2.31367	.00000	.91188	100
Std. Residual	-3.322	2.485	.000	.980	100
Stud. Residual	-3.441	2.530	-.008	1.008	100
Deleted Residual	-3.31800	2.39747	-.01455	.96687	100
Stud. Deleted Residual	-3.658	2.606	-.011	1.025	100
Mahal. Distance	.205	19.164	3.960	4.026	100
Cook's Distance	.000	.173	.012	.027	100
Centered Leverage Value	.002	.194	.040	.041	100

a. Dependent Variable: Costumer Retention

Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)/ Uji Normalitas

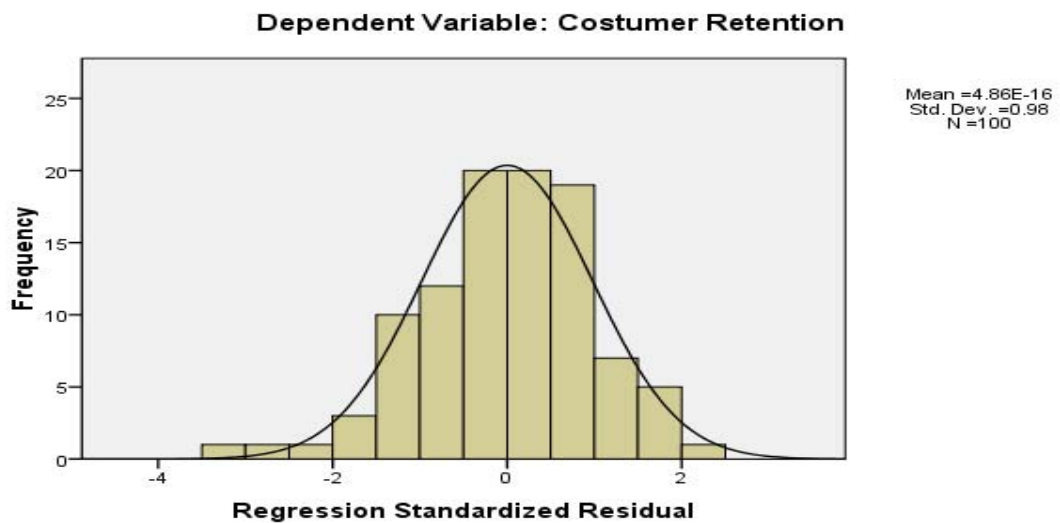
NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91188239
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.884
Asymp. Sig. (2-tailed)		.415

a. Test distribution is Normal.

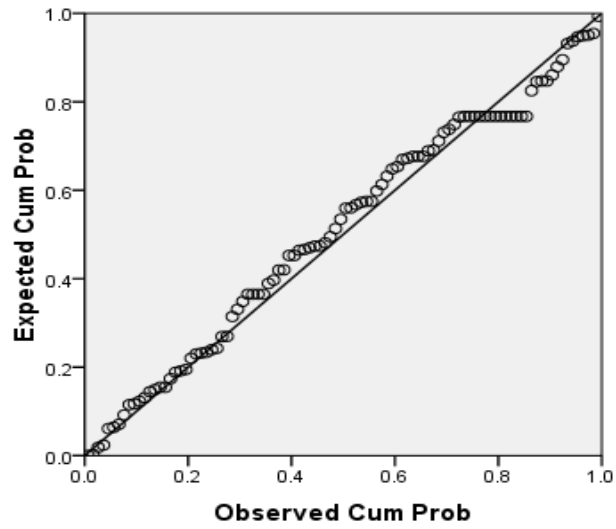
Charts

Histogram



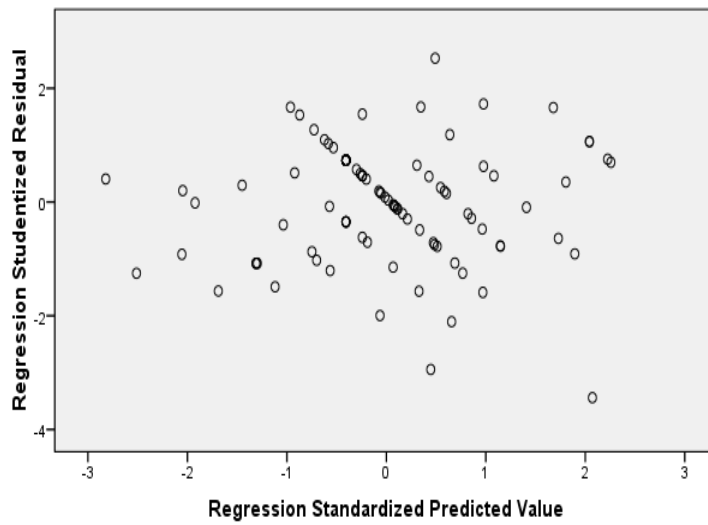
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Customer Retention



Scatterplot

Dependent Variable: Customer Retention



Uji Heterokedastosis

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kebenaran, Keadilan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: absut

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.270 ^a	.073	.034	.55323

a. Predictors: (Constant), Kebenaran, Keseimbangan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab

b. Dependent Variable: absut

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.280	4	.570	1.862	.123 ^a
	Residual	29.076	95	.306		
	Total	31.356	99			

a. Predictors: (Constant), Kebenaran, Keseimbangan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab

b. Dependent Variable: absut

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.389	.521		.746	.457
	Keadilan	-.068	.054	-.174	-1.258	.212
	Kehendak Bebas	-.033	.048	-.099	-.690	.492
	Tanggung Jawab	.037	.055	.115	.680	.498
	Kebenaran	.091	.054	.281	1.677	.097

a. Dependent Variable: absut

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.2841	1.0782	.7139	.15175	100
Residual	-.91357	2.13872	.00000	.54194	100
Std. Predicted Value	-2.832	2.401	.000	1.000	100
Std. Residual	-1.651	3.866	.000	.980	100

a. Dependent Variable: absut

Uji Goodness of Fit

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kebenaran, Keadilan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Costumer Retention

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.736	.725	.93088

a. Predictors: (Constant), Kebenaran, Keseimbangan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab

b. Dependent Variable: Costumer Retention

Uji Statistik F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	229.319	4	57.330	66.159	.000 ^a
	Residual	82.321	95	.867		
	Total	311.640	99			

a. Predictors: (Constant), Kebenaran, Keseimbangan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab

b. Dependent Variable: Costumer Retention

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.499	.877		-1.709	.091
	Keadilan	.251	.092	.202	2.746	.007
	Kehendak Bebas	.269	.080	.258	3.364	.001
	Tanggung Jawab	.329	.092	.321	3.553	.001
	Kebenaran	.219	.091	.216	2.414	.018

a. Dependent Variable: Costumer Retention

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.6456	15.3755	11.9400	1.52196	100
Residual	-3.09202	2.31367	.00000	.91188	100
Std. Predicted Value	-2.822	2.257	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.322	2.485	.000	.980	100

a. Dependent Variable: Costumer Retention

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	100	-3.09202	2.31367	.0000000	.91188239	-.537	.241	.952	.478
Valid N (listwise)	100								

Lampiran 7

DAFTAR KUESIONER

PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* (STUDI KASUS PADA BANK BPD DIY CABANG SYARIAH)

Assalamualikum Wr. Wb

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, guna penyusunan tugas akhir skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dengan kerendahan hati, penulis mohon kesediaan bapak/ ibu/ saudara/i untuk mengisi anget berikut.

Angket ini terdiri dari beberapa bagian dan masing-masing disertai petunjuk pengisian tersendiri dan mohon identitas dan pertanyaan diisi dengan lengkap.

Atas kesediaan meluangkan waktu dan partisipasi anda semua sangat berarti bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, dan semoga akan bermanfaat serta mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Demikian pengantar dari penulis, atas kerjasama bapak/ ibu/ saudara/i, penulis haturan terimakasih.

Wassalamualikum Wr. Wb

Yogyakarta, 24 Januari 2012

Hormat Saya,

Penulis

(Muhammad Faiz Rosyadi)
NIM: 0839007

I. Pertanyaan Profil Responden

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (x) pada salah satu pertanyaan berikut sesuai dengan realita anda.

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Pekerjaan
 - a. Mahasiswa
 - b. Pegawai swasta
 - c. PNS
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain (sebutkan).
3. Usia
 - a. 16 – 25 tahun
 - b. 26 – 35 tahun
 - c. 36 – 45 tahun
 - d. > 45 tahun
4. Pendidikan
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. Magister
5. Pendapatan
 - a. $\leq 2.000.000$
 - b. $2.000.100 - 3.000.000$
 - c. $\geq 3.000.100$
6. Berapa lama anda menjadi nasabah BPD Syariah:
 - a. ≤ 1 tahun
 - b. 1 – 3 tahun
 - c. ≥ 3 tahun
7. Jasa apa yang anda gunakan di BPD DIY Syariah?
 - a. Giro Wadiah
 - b. Tabungan Sutura Mudharabah
 - c. Tabungan Shafa Wadiah
 - d. Tabungan Shafa Mudharabah
 - e. Deposito Mudharabah
 - f. Pembiayaan Pemilikan Rumah Murabahah
 - g. Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Murabahah
 - h. Pembiayaan Mudharabah
8. Mengapa anda memilih BPD Syariah sebagai tempat untuk melakukan transaksi perbankan anda?
Jawab:
.....
.....
.....
9. Selain BPD Syariah, apakah anda memiliki produk/ rekening di bank lain?
 - a. Ya
 - b. Tidak
10. Jika “Ya”, produk/rekening bank apa yang anda gunakan?
 - a. Bank Konvensional
 - b. Bank Syariah

II. Pernyataan Kepada Responden

Berilah tanda centang (√) pada salah satu kolom jawaban dibawah ini sesuai dengan kenyataan anda, dengan ketentuan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Keadilan						
1.	Saya menerima bagian kompensasi dari BPD DIY Syariah sesuai dengan hak saya.					
2.	Saya merasa tertarik untuk tetap menggunakan produk jasa yang ditawarkan BPD Syariah karena perhitungan kompensasi yang wajar.					
3.	Pemberian margin keuntungan sudah sesuai dengan keinginan saya.					
4.	Saya merasa puas karena perlakuan karyawan BPD DIY Syariah terhadap semua nasabah sama.					
Kehendak bebas (<i>free will</i>)						
5.	Pemberian pelayanan terhadap nasabah sangat bagus, agar nasabah merasa puas.					
6.	Saya merasa yakin akan penjelasan pihak bank, mengenai berbagai keuntungan jika menggunakan produk BPD DIY Syariah.					
7.	Nasabah dihimbau pihak bank untuk menyampaikan kritikan apabila pelayanan kurang memuaskan.					
8.	Alternatif pilihan produk yang terdapat di BPD DIY Syariah, membuat nasabah bebas untuk memilih sesuai dengan keinginan.					

Tanggungjawab (responsibility)						
9.	Saya merasa aman menjadi nasabah BPD DIY Syariah, karena Bank BPD Syariah masih menjadi bagian dari Bank BPD DIY.					
10.	Saya merasa BPD DIY Syariah memberikan kemudahan terhadap nasabah dalam melakukan transaksi.					
11.	Saya merasa puas di BPD DIY Syariah, karena pelayanan yang diberikan cepat.					
12.	Setiap keluhan nasabah selalu ditanggapi dengan baik oleh karyawan BPD DIY Syariah.					
Kebenaran						
13.	Satpam bersikap ramah dalam menyambut nasabah.					
14.	<i>Customer Service</i> melayani nasabah secara profesional.					
15.	<i>Teller</i> melayani nasabah secara cepat.					
16.	Saya menjadi nasabah BPD DIY Syariah, karena saya yakin BPD DIY Syariah telah melaksanakan prinsip syariah.					
Customer Retention (Mempertahankan Nasabah)						
17.	Saya akan tetap memilih BPD DIY Syariah sebagai tempat untuk melakukan transaksi perbankan karena pelayanan BPD DIY Syariah yang bagus.					
18.	Saya akan tetap menjadi nasabah BPD DIY Syariah selama pelayanan yang diberikan professional.					
19.	BPD DIY Syariah adalah pilihan utama saya untuk melakukan transaksi perbankan.					
20.	Mayoritas transaksi keuangan, saya lakukan di BPD DIY Syariah, karena kinerjanya bagus.					

*** TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA ***

CURRICULUM VITAE

Nama : Muhammad Faiz Rosyadi
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 29 Juni 1990
Agama : Islam
Alamat : Karangkajen MG III No.545 Rt.45/Rw 11,
Kel.Brontokusuman, Kec. Mergangsan, Yogyakarta.
E-mail : muhammadfaizrosyadi@gmail.com
faizmuhammadrosyadi07@yahoo.com
No. HP : 089 67 20 30 3 30

Orang Tua

Ayah : Drs.Jahdan Humam Saleh
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
Ibu : Dra. Latifah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Karangkajen MG III No.545 Rt.45/Rw 11,
Kel.Brontokusuman, Kec.Mergangsan, 55153
Yogyakarta.

Riwayat Pendidikan

1. TK Aisyiyah Bustanul Athfal Karangkajen (1996)
2. SD Muhammadiyah Karangkajen 1 (2002)
3. SLTP N 10 Yogyakarta (2005)
4. MAN 1 Yogyakarta (2008)
5. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008 - 2012)