

**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN, ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI MUARA BULIAN KABUPATEN BATANG HARI**

El Munawwarah<sup>1</sup>, Wina Sari Asmara<sup>2</sup>, Raden Hebat Kurnia<sup>3</sup>

Universitas Islam Batang Hari Jambi<sup>123</sup>

[elmunawwarahara@gmail.com](mailto:elmunawwarahara@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi dari kualitas pelayanan yang diberikan Bank kepada nasabah. Ada banyak pengaruh yang menjadikan pelayanan BSI Cabang Muara Bulian dapat berkualitas, diantaranya dari segi kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam yang dimiliki oleh Bank. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah BSI Cabang Muara Bulian. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah aktif di BSI Cabang Muara Bulian dengan menggunakan teori slovin dengan batas kesalahan 5% didapatkan sampel sebesar 164 responden dengan uji coba sebanyak 30 responden melalui teknik *random sampling* dan sisanya 134 responden digunakan lagi sebagai uji instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah studi pustaka, observasi, wawancara dan angket. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan: pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,2%, pengaruh etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan sebesar 65,4%, dan secara simultan kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 81,1%.

**Kata kunci:** Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan

**ABSTRACT**

*This research is based on the quality of service provided by the Bank to customers. There are many influences that make the service of BSI Muara Bulian Branch quality, including in terms of employee competence and Islamic business ethics owned by the Bank. The purpose of this study is to determine how much influence employee competence and Islamic business ethics have on the quality of customer service at BSI Muara Bulian Branch. The research method used is a quantitative method. The population used in this study were active customers at BSI Muara Bulian Branch using the Slovin theory with a 5% error limit, a sample of 164 respondents was obtained with a trial of 30 respondents through random sampling techniques and the remaining 134 respondents were used again as a test of the research instrument. The data collection techniques used by the researcher were literature studies, observations, interviews and questionnaires. Based on the results of the study, it shows: the influence of employee competence on service quality is 34.2%, the influence of Islamic business ethics on service quality is 65.4%, and simultaneously employee competence and Islamic business ethics on service quality have an effect of 81.1%.*

**Keywords:** Employee Competence, Islamic Business Ethics, Service Quality

**PENDAHULUAN**

Perkembangan perbankan syariah saat ini telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam melayani kebutuhan ekonomi masyarakat Indonesia. Terbukti akhir-akhir ini kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan semakin meningkat. Dengan semakin

maraknya berbagai produk dan pelayanan jasa baru dari perbankan di Indonesia serta dengan adanya teknologi komunikasi dan informasi yang canggih memungkinkan transaksi dan pelayanan jasa perbankan dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan dapat terjadi diantara orang-orang yang sedang berjauhan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan baik melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) dan jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu bank harus menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karna tanpa kepercayaan masyarakat, bank tidak dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya, melalui kualitas pelayanan. Salah satu unsur dalam penyelenggaraan pelayanan diperbankan adalah Nasabah. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah, tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan, meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat (A.Wangsawidjaja, 2012).

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan, karyawan wajib memiliki kompetensi. Menurut Spencer, mengartikan kompetensi sebagai sesuatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Dapat juga diartikan sebagai suatu kepribadian yang melekat pada diri seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai pekerjaan (Edy Sutrisno, 2009).

Adapun kaitan kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan adalah dimana kompetensi karyawan akan berpengaruh dalam kegiatan perbankan dimana semakin baik kompetensi karyawan semakin meningkat pula kualitas pelayanan kepada nasabah. Menurut Bowman kemampuan memberikan pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh kepemilikan kompetensi dari pejabat publik dan aparatur birokrasi pelayanan publik (Joao Muni, 2019).

Dalam hal kompetensi karyawan, Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al Isra ayat 36:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ  
وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

Artinya: “Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban”.

Maksud ayat diatas bahwa seorang karyawan harus memiliki kompetensi yang sesuai pada pekerjaannya, sesuai pada bidang keahliannya, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Karena setiap bidang pekerjaan memiliki tanggung jawab masing-masing.

Selain kompetensi, salah satu aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan adalah Etika. Etika merupakan suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dengan dalam suatu masyarakat. Menurut Aten Gumilar dan Bandi Soebandi etika adalah cabang filsafat yang membicarakan manusia dalam menjalankan kegiatan perbankan, terutama tingkah laku dan perbuatannya,



yang dilakukan dengan sadar dari kacamata baik atau tidak. Etika ini mutlak penting baik dalam pergaulan manusia maupun dalam pemasaran bank. Karena pemasaran bank yang tidak dilandasi dengan pelayanan dan etika yang baik akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Menurut Linda Klebe Trevino dalam Johan Arifin Etika Bisnis merupakan satu bentuk interaksi dalam membangun kepercayaan antara pebisnis dan juga organisasi yang ada, serta pihak-pihak terkait untuk menghasilkan bisnis tersebut menjadi sukses khususnya untuk masa depan. Etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariat Islam (Johan Arifin, 2009).

Adapun kaitan Etika Bisnis Islam dengan kualitas pelayanan adalah menjadi sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank lain. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antarsesama bank. Hakikat moral dari etika publik menuntut lebih dari sekedar kompetensi teknis karena harus mampu mengidentifikasi masalah-masalah dan konsep etika yang khas dalam pelayanan publik. Secara lebih konkret lagi, pejabat publik dituntut bisa menetapkan kode etik yang relevan, perilaku profesional dan petunjuk pelaksanaan akreditasi organisasi. Karena menurut E. Kolthoff dengan menekankan pada sekumpulan nilai dan norma, serta prinsip moral, etika publik membentuk dasar integritas pelayanan publik (Haryatmoko, 2011).

Dari penjelasan di atas mengenai etika, sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan Al-Quran dan Hadist sudah seharusnya pakaian yang digunakan oleh karyawannya pun sesuai dengan etika berpakaian dalam Islam. Sejalan dengan Firman Allah SWT dalam surah Al A'raf ayat 26.

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِمَكَ وَرِيشًا  
 وَلِبَاسُ التَّقْوَى ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ  
 يَذَكَّرُونَ

Artinya: “Hai anak Adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan, dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”.

Maksud ayat diatas adalah tampilan fasilitas fisik, peralatan dan karyawan. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun dan beretika.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain: 1. Kehandalan, merupakan konsistensi kinerja dimana perusahaan dapat memberi pelatihan kepada para



pegawai agar pegawai memiliki kehandalan maupun kemampuan yang baik dalam melayani pelanggan. 2. Responsif, merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan 3. Kompetensi, berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani 4. Aksesibilitas, meliputi kemudahan untuk dihubungi 5. Kesopanan, meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan 6. Komunikasi, berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen 7. Kredibilitas, meliputi: kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran 8. Keamanan, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian 9. Empati, yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen 10. Fisik, meliputi: fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen (Sciffman dan Kanuk, 2008).

Faktor kehandalan merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dalam kehandalan menggunakan teknologi kerja (Nur Dwi Jayanti, 2016).

## PEMBAHASAN

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi membawa kepada kebutuhan akan pelayanan yang baik. Dalam hal ini seluruh aspek institusi dituntut agar melakukan perubahan yang mendasar sehingga menjadikan pelayanan yang efektif dan efisien. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan sangat dibutuhkan oleh manusia. Pelayanan merupakan mekanisme dalam rangka pemecahan dalam hubungan antara manusia sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dituntut oleh *stake holder* kepada *share holder*. Menurut Cut Mutiawati dkk, kualitas adalah mutu dari suatu produk atau jasa yang akan memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada penggunanya baik sifatnya pasti atau bersifat persepsi dari pengguna (Cut Mutiawati, 2019).

Menurut Toni Wijaya Kualitas barang dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Artinya kualitas didasar pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut tertentu (Toni Wijaya, 2018).

Menurut Armstrong, pelayanan atau *Service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu (Freddy Rangkuti, 2016).

Gross mendefinisikan pelayanan yaitu sebagai serangkaian aktivitas yang pada dasarnya bersifat tidak kasat mata. Hal ini terjadi dari akibat adanya interaksi dari konsumen dengan karyawan yang menjadi perantara atau sengaja dibuat oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan untuk memberi solusi terhadap masalah konsumen. Sampara Lukman berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung. Kegiatan disini ada subjek interaksi langsung antar



seseorang atau bahkan mesin yang kelihatan fisik. Hasil akhirnya adalah menyediakan kepuasan bagi pelayanan (Harun, Nuria Siswi Enggarani dan Galang Taufani, 2018).

Bagi bisnis yang bermodalkan kepercayaan, prioritas paling utama adalah mengutamakan nasabah. Karena sejatinya karyawan digaji oleh *customer*. Sekian persen digaji oleh pemilik perusahaan, tapi sisanya dari nasabah. Pemahaman inilah yang perlu diberikan kepada karyawan agar tahu betapa pentingnya memprioritaskan nasabah, dengan senantiasa memberikan yang terbaik bahkan dalam kondisi krisis sekalipun. Mengutamakan nasabah di saat kondisi tersebut adalah tindakan yang tepat. Karena jika nasabah tidak lagi percaya pada bank, mereka bisa saja menarik semua dananya dan mengalihkannya ke bank lain. Tugas seorang karyawan adalah memberikan informasi yang benar agar nasabah merasa aman (Endang Tri K. Sukarno, 2012).

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kemampuan, kecakapan, dan wewenang. Sedangkan secara etimologi, kompetensi didefinisikan sebagai dimensi perilaku keunggulan atau keahlian seorang staf maupun pemimpin yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Suatu kegiatan haruslah dilakukan dengan etika atau norma-norma yang berlaku di dunia perbankan. Etika atau norma-norma ini digunakan agar para karyawan tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan dan usaha yang dijalankan memperoleh simpati dari berbagai pihak.

Secara etimologis, Etika berasal dari bahasa Yunani "*ethos*" yang berarti jiwa atau roh yang mendasari tindakan. Etika kemudian berkembang menjadi aturan. Etika adalah studi tentang ukuran tingkah laku serta pertimbangan moral dan sistem moral dari perorangan, agama, kelompok dan lain sebagainya. Sedangkan bisnis adalah profesi, pekerjaan, jabatan dan pendirian perdagangan atau perindustrian. Dalam ajaran Islam etika disebut sebagai akhlak yang berarti penciptaan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa manusia harus berperilaku sesuai dengan ketentuan yang telah diperintahkan Allah sang pencipta.

Secara sederhana, etika ataupun akhlak dapat diartikan sebagai perilaku / lahiriah yang bersumber dari keadaan batin, atau keadaan batin yang bermanifestasi pada perilaku lahiriah. Bila keadaan batinnya baik dan melahirkan perilaku yang baik, begitupun sebaliknya. Ukuran baik buruk tersebut didasarkan pada ketentuan agama bukan berdasarkan pikiran atau perasaan manusia yang berbeda-beda (Mukhtar Samad, 2016).

Menurut Spence dan Heekeren, etika dapat didefinisikan sebagai sekumpulan aturan, prinsip, nilai, dan kebajikan karakter, yang menginformasikan dan membimbing perilaku intrapersonal. Menurut Schegelmilch berpendapat bahwa etika sulit didefinisikan karena faktanya ia tidak dapat diukur secara langsung dan berasal dari banyak pengaruh seperti pengaruh lingkungan internal dan eksternal. Sedangkan Ya'qub menganggap etika sebagai kumpulan pengetahuan yang meneliti baik dan buruk atau benar dan salah dengan mengamati perilaku manusia.

Kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menginterpretasikan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada nasabah dalam melakukan transaksi di bank. Kompetensi karyawan merupakan hal penting dalam melakukan



pelayanan, sehingga bisa dinilai bagus tidaknya pelayanan dalam suatu instansi atau lembaga. Menurut Gordon dalam Sutiah ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi, yaitu: 1) pengetahuan, 2) pemahaman, 3) kemampuan atau keterampilan 4) nilai, 5) sikap, 6) minat (Sutiah, 2016).

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh total kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 34,2%. Selanjutnya hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  didapat  $t_{hitung}=7.251$   $t_{tabel}=1.656$  hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Semakin baik kompetensi karyawan, maka akan semakin baik pula kualitasnya dalam pelayanan kepada nasabah BSI Cabang Muara Bulian.

Etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menginterpretasikan bahwa semakin baik etika bisnis Islam yang dijalankan di BSI Cabang Muara Bulian maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan nasabah. Etika bisnis Islam merupakan aktivitas bisnis yang berbasis pada aturan-aturan ilahiah dan bertujuan untuk selalu mengingat Allah dalam rangka beribadah dan menghasilkan maslahat tidak hanya bagi dirinya sendiri maupun orang lain, serta terjauhkan berbagai tindakan-tindakan yang merugikan orang lain. Etika bisnis Islam menjunjung tinggi semangat saling percaya, kejujuran dan keadilan. Sedangkan antara pemilik perusahaan dan karyawan berkembang semangat kekeluargaan (Fakhry Zamzam dan Havis Aravik, 2016).

Hal ini dapat dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh total etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 65,4%. Selanjutnya hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  didapat  $t_{hitung}=13,859$   $t_{tabel}=1.656$  hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan variabel etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah.

Kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan nasabah. Dimana apabila kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam semakin baik maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan nasabah pada BSI Cabang Muara Bulian.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda, menyatakan bahwa besarnya pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan sebesar 81,1%. Selanjutnya hasil perhitungan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  didapat  $f_{hitung}=280,859$   $f_{tabel}=3.06$  hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Hal ini perlu dipertahankan dan sangat perlu untuk ditingkatkan, karena jika kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam baik maka sangat jelas dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah sebagaimana hasil temuan tersebut, dan 18,9% adalah variabel sisa (residu) yang belum diteliti dalam penelitian ini.



## SIMPULAN

Nilai koefisien regresi variabel kompetensi karyawan terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,342. Selanjutnya diperoleh hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  didapat  $t_{hitung} = 7,251$   $t_{tabel} = 1,656$ , hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Muara Bulian.

Nilai koefisien regresi variabel etika bisnis Islam terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,654. Selanjutnya diperoleh hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  didapat  $t_{hitung} = 13,859$   $t_{tabel} = 1,656$ , hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Muara Bulian.

Berdasarkan analisis regresi menunjukkan besarnya pengaruh kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan di BSI Cabang Muara Bulian sebesar 81,1%. Selanjutnya diperoleh hasil perhitungan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  didapat  $f_{hitung} = 280,859$   $f_{tabel} = 3,07$ , hal ini menunjukkan tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Ini artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam secara simultan terhadap kualitas pelayanan di BSM Cabang Muara Bulian.

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti menemukan hal baru dari penelitian ini yaitu: etika bisnis Islam memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan nasabah. Dimana penelitian sebelumnya belum ada ditemukan yang secara langsung membahas tentang ketiga variabel tersebut. Sehingga dapat diambil benang merahnya, jika kompetensi karyawan dan etika bisnis Islam dijalankan dengan baik, maka terwujud kualitas pelayanan nasabah di BSI Cabang Muara Bulian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, 2006. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Edisi III. PT. Raja Grafindo Persad. Jakarta.
- Ahmad Muhammad al „Assal dan Fathi Ahmad Abdul Karim, 1980. *Sistem Ekonomi Islam: Prinsip-prinsip dan Tujuan-tujuannya*, terj. Surabaya : PT. Bina Ilmu.
- Bank Indonesia, 2003. *Tanya Jawab Seputar Bank Syariah*. Direktorat Perbankan Syariah. Jakarta.
- Basu Swasta, 1994. *Azas-azas Pemasaran*. BPFE-UGM. Jakarta.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 1997. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Departemen Agama Republik Indonesia, 1990. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta.
- Dwi Priyanto, 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Yogyakarta : Mediakom.
- Heri Sudarsono, 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi*. Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta.
- Heri Sudarsono, 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Deskripsi dan Ilustrasi)*. Cet. Ketiga. Ekonisia. Yogyakarta.
- Heri Sudarsono, 2004. *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Iwan Triyuwono, 2000. *Organisasi dan Akuntansi Syariah*. LKIS. Yogyakarta.



- Karnaen A. Perwataatmadja, et al, 2005. Bank dan Asuransi Islam di Indonesia. Jakarta : Kencana.
- Mulya E. Siregar, 2000. Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia. Bank Indonesia. Jakarta.
- Maman H. Sumantri, 2002. Peta dan Prospek Industri Perbankan Syariah di Indonesia. Bank Indonesia. Jakarta.
- Muhammad Syafi'i Antonio, 1999. Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendekiawan. Tazkia Institut. Jakarta.
- Muhammad, 2000. Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer. UII Press, Yogyakarta.
- Muhammad Syafi'i Antonio, 2001. Bank Syari'ah dari Teori dan Praktek. Cet. I. Gema Insani Press. Jakarta.
- Muhammad Teguh, 2001. Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Nugraha J. Setiadi, 2003. Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Kencana. Jakarta.
- Nik Musthafa, 1992. Prinsip-prinsip Ekonomi Islam, dalam Berbagai Aspek Ekonomi Islam. Tiara Wacana dan P3EI UII Press. Yogyakarta.
- Philip Kotler, 1999. Manajemen Pemasaran, terjemahan AB. Susanto. Salemba Empat. Jakarta.
- Sutisna, 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Sutan Remi Syahdeni, 1999. Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia. Grafiti. Jakarta.
- Sofyan Syafri, 2004. Akuntansi Islam. Bumi Aksara. Jakarta.
- S. Margono, 2005. Metodologi Penelitian Pendidikan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiono, 2003. Metodologi Penelitian Bisnis. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Singgih Santoso, 2001. Riset Pemasaran Statistik for SPSS. Elex Media Computindo Gramedia. Jakarta.
- Suhrawardi K, Lubis, 2000. Hukum Ekonomi Islam. Sinar Grafika. Jakarta.
- Warkun Sumitri, 2002. Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Winarno Surachman, 1980. Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode dan Teknik. Aksara. Bandung.
- Zainul Arifin, 2002. Dasar-dasar Management *Syariah*. Alvabet. Jakarta.

