

## ABSTRAK

Dipusaran aktifitas bisnis yang semakin kompetitif. Menempatkan pelanggan sebagai perhatian utama dalam segala aktifitas maupun program yang dilakukan oleh perusahaan. Hasil yang paling diharapkan dari aktifitas setiap perusahaan adalah terciptanya loyalitas pelanggan. Dengan demikian rumusan masalah yang paling menarik untuk diajukan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana model pengembangan loyalitas nasabah melalui *Etika Kerja Islami Frontliner*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh etika kerja islami frontliner, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini dilakukan pada *PT. Bank BNI Syariah Cabang Semarang*, dengan jumlah populasi 56.724 nasabah, dengan menggunakan metode Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 nasabah. Adapun metode pengambilan sampel adalah “*Purposive Sampling*” dengan ketentuan minimal satu tahun menjadi nasabah. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa. Etika kerja islami frontliner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Etika kerja islami frontliner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Etika kerja islami frontliner tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kuncinya:** Etika kerja islami frontliner, Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas nasabah

## **ABSTRACT**

*In the midst of an increasing competitive business competition. Placing the customer as the primary concern in all the activities and programs undertaken by the company. The most expected outcome of each company activity is the creation of customer's loyalty. Thus the most interesting formula for this problems to be submitted in this research is "How the model of development customer's loyalty through Islamic Work Ethics Frontliner". The purpose of this research was to examine and analyze the influence of Islamic work ethic frontliner, confidence and satisfaction of customer's loyalty.*

*This research was conducted at branch of PT. BNI Syariah in Semarang city, with a population of 56.724 clients, using the Slovin method, which was obtained a total sample of 100 customers. The method of sampling is "purposive sampling" with the provisions at least one year as a customer. The analysis technique is use the Partial Least Square (PLS).*

*The result of final conclusion are Islamic work ethics frontliner have positive influence and significant impact on customer's confidence, Islamic work ethics frontliner have the positive and significant impact on customer's satisfaction and Islamic work ethics frontliner have no significant effect on customer's loyalty. The Customer's confidence have positive and significant effect on customer's satisfaction. The Customer's confidence have positive and significant effect on customer's loyalty. The Customer's satisfaction have positive and significant effect on customer's loyalty.*

**Key Words: Islamic work Ethics frontliner, trust, satisfaction, and customer's loyalty**