

**PENGARUH ETOS KERJA DAN  
DISIPLIN KERJA PENGURUS TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SANTRI DI  
PONDOK PESANTREN NGALAH**

**SKRIPSI**

**OLEH  
ODIE SETYAWAN ASHARI  
NIM 201586290020**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN  
2019**



**PENGARUH ETOS KERJA DAN  
DISIPLIN KERJA TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus di Pondok Pesantren Ngalah Pasuruan)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Universitas Yudharta Pasuruan  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan perogram Sarjana

**OLEH  
ODIE SETYAWAN ASHARI  
NIM 201586290020**



**PROGRA M STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**


Skripsi oleh Odie Setyawan Ashari ini  
telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



**M. Davat, S.PdL,MM**  
NIP.Y 0690900038

Pasuruan, 25 Juli 2019  
Kepala Program Studi  
Ekonomi Syariah


**Sukamto, S.Ag,MEI**  
NIP.Y 0860905063

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

Skripsi oleh Odie Setyawan Ashari ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 8 Agustus 2019

Penguji I Dewan Penguji Penguji II



Muhammad Fahmul Iltiharn, S.HL., MH  
NIP.Y. 0860405042



Abdillah Mundir, SE. MM  
NIP.Y. 0860902082

Mengetahui,

Kepala Program Studi  
Ekonomi Syariah

  
Sukanto, S.Ag., MEI  
NIP.Y. 0860905063

Dekan  
Fakultas Agama Islam

  
Asrul Anam, S.Ag., M.Pd.I  
NIP.Y. 0860305038

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Odie Setyawan Ashari

NIM : 201586290020

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 28 Juni 2019

  
  
Odie Setyawan Ashari

## ABSTRAK

**ODIE SETYAWAN ASHARI: 2015.86.29.00.20. Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Pondok Pesantren Ngalah Pasuruan). Skripsi.** Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan.

Dosen Pembimbing **M. Dayat, SE.,MM**

**Kata Kunci:** Etos Kerja, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanasi. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian santri Pondok Pesantren Ngalah Pasuruan dengan sampel sebanyak 100 orang nasabah. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Incidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etos Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan Disiplin Kerja berpengaruh secara signifikan dan secara positif terhadap kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

**ODIE SETYAWAN ASHARI: 2015.86.29.00.20. The Effect of Work Ethics and Work Discipline on Service Quality Improvement (Case Study at Ngalah Islamic Boarding School Pasuruan). Essay.** Islamic Economics Study Program, Faculty of Islamic Studies, Yudharta Pasuruan University.

University Supervisor **M. Dayat, SE.,MM**

**Keywords:**Service Quality, Customer Satisfaction, Islamic Economic Perspective

This study aims to determine the effect of Work Ethics and Work Discipline on Service Quality Improvement. This type of research is explanatory research. The population in this study was the students of the Ngalah Islamic Boarding School Pasuruan with a sample of 100 customers. Sampling is done using incidental sampling techniques. Data collection techniques were carried out by questionnaire. Data analysis was performed by multiple linear regression analysis techniques. The results of the study show that Work Ethics has a positive and significant effect on service quality. While Work Discipline significantly and positively influences service quality



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Pondok Pesantren Ngalah)”**, sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah di Universitas Yudharta Pasuruan.

Sholawat dan salam terlimpah selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan (*Uswatun Hasanah*) yang telah menebarkan risalah kebenaran dimuka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, alhamdulillah berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan moril maupun materil baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Dalam hal ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Romo KH. M. Sholeh Bahrudin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa, dimana Universitas Yudharta Pasuruan bernaung dan atas nasehat-nasehat beliau dalam hidup berdampingan dengan masyarakat tanpa membedakan semua kalangan
2. Teristimewa kepada keluarga tercinta Bapak dan Ibu sekeluarga, dengan penuh kesabaran, penuh kasih dan ketulusan serta perhatiannya telah memberikan support baik materi, moril serta doa yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Saifulloh, M.HI, selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Asrul Anan, S.Ag., M.Pd I selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
5. Bapak Sukamto, MEI, selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan

6. Bapak M. Dayat, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama masa kuliah..
8. Seluruh teman-teman mahasiswa ekonomi syariah, khususnya angkatan 2015.
9. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Ekosonomi Syariah Universitas yudharta Pasuruan.
10. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih banyak atas semangat dan dukungannya.

Pasuruan, 28 Juni 2019

Penulis

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang sudah berperan dalam hidupku:

Kepada kedua orang tuaku, Ayah Ibu (Moch Choirul Ashari, Musrifa) yang sudah berjuang dan selalu mendoakan anakmu ini dalam menggapai cita-citanya. Mungkin perjuangan ku tak seberapa dengan apa yang sudah kalian korbankan untukku. Tenaga, hati yang penuh kesabaran dan juga materi untuk menunjang kehidupanku. Kalian adalah sepasang cinta untukku, mohon tetaplah iringi ananda dengan do'a dan kasih sayang kalian.

Untuk semua sahabat yang begitu tulus, semoga ukhuwah persahabatan di antara kita berpanjangan. Terima kasih atas banyak sinar dan hangat yang diberikan. Tangan yang selalu terulur, hati yang selalu berbagi, dan do'a yang selalu terurai indah. Integritas tiada batas.

Teman-teman ekonomi syariah seperjuangan yang selalu mensupport satu sama lain, suka duka telah kita lalui. Semoga kelak akan menjadi orang yang sukses.

## **MOTTO**

Maka, sungguh beserta kesulitan ada kemudahan.  
Apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, maka  
bersungguh-sungguhlah dalam beribadah. Dan hanya  
kepada Rabbmu lah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al-Insyirah 5-8)

**TINTA BAGI SEORANG PELAJAR LEBIH SUCI NILAINYA DARIPADA  
DARAH SEORANG MARTIR.**

(Sabda Nabi Muhammad SAW)

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
GAMBAR LOGO .....	ii
COVER DALAM .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRISPI .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PERSEMBAHAN .....	xi
MOTTO .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii

### BAB I PENDAHULUAN

A.....	L
atar Belakang Masalah .....	1
B.....	R
umusan Masalah .....	4
C.....	T
ujuan Penelitian .....	5
D.....	H
ipotesis Penelitian .....	5
E.....	K
egunaan Penelitian .....	5
F.....	D
efinisi Istilah .....	8

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

A.....	P
Penelitian Terdahulu .....	9
B.....	K
Konsep Etos Kerja .....	11
1.....	P
Pengertian Etos Kerja .....	11
2.....	F
Faktor-faktor Etos Kerja .....	22
3.....	A
Aspek-aspek Etos Kerja.....	24
4.....	P
Prinsip Etos Kerja .....	26
5.....	I
Indikator Etos Kerja .....	34
6.....	K
Konsep-Konsep Etos Kerja .....	35
7.....	P
Peranan Etos Kerja .....	37
C.....	K
Konsep Disiplin Kerja .....	38
1.....	P
Pengertian Disiplin Kerja .....	38
2.....	I
Indikator Disiplin Kerja .....	40
3.....	F
Faktor-Faktor Disiplin Kerja .....	41
D.....	K
Konsep Pelayanan .....	44
1.....	P
Pengertian Kualitas .....	44

2. ....	P
pengertian Pelayanan .....	45
3. ....	
Karakteristik Pelayanan .....	47

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. ....	R
rancangan Penelitian .....	51
B. ....	L
lokasi Penelitian .....	51
C. ....	P
populasi dan Sampel .....	51
D. ....	V
variabel Penelitian .....	52
E. ....	S
sumber Data .....	53
F. ....	I
instrumen Penelitian .....	53
G. ....	P
pengumpulan Data .....	54
H. ....	U
uji Validitas dan Reabilitas .....	56
I. ....	U
uji Asumsi Klasik.....	57
J. ....	A
analisis Data.....	59
K. ....	U
uji Hipotesis .....	60

### **BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISIS**

A. ....	G
gambaran Umum PT. BPRS Daya Artha Mentari .....	64

B.....	A
nalisasi Data.....	79
C.....	U
ji Instrumen .....	80
D.....	U
ji Asumsi Klasik .....	92
E.....	U
ji Regresi Linier Bergnda.....	95
F.....	P
engujian Hipotesis .....	96
G.....	U
ji Koefisien Determinan .....	97

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan .....	101
B. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.....	101

## **BAB VI PENUTUP**

A.....	K
esimpulan .....	103
B.....	S
aran .....	103

## **DAFTAR PUSTAKA .....**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Keturunan Pendiri Pondok .....	70
Tabel 4.2	Klasifikasi Asrama .....	74
Tabel 4.3	Klasifikasi Pendidikan Formal Santri .....	75
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Variabel Etos Kerja .....	79
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Variabel Etos Kerja.....	79
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Variabel Etos Kerja.....	80
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Variabel Etos Kerja.....	81
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Variabel Etos Kerja.....	82
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja.....	83
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja .....	84
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja .....	85
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelayanan .....	86
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelayanan .....	87
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelayanan .....	88
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas.....	89
Tabel 4.16	Hasil Uji Reabilitas .....	90
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas .....	92
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinieritas .....	93
Tabel 4.19	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	94
Tabel 4.20	Hasil Uji Autokorelasi .....	95
Tabel 4.21	Hasil Uji Hipotesis .....	96
Tabel 4.22	Hasil Uji Simultan.....	97
Tabel 4.23	Hasil Uji Determinasi.....	98
Tabel 4.24	Hasil Uji Regresi linier Berganda .....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	92
---------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian.....	109
Lampiran 2 Frekuensi Tanggapan Responden.....	112
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	117