

**PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PROSES MIGRASI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP CIREBON PLERED 3**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



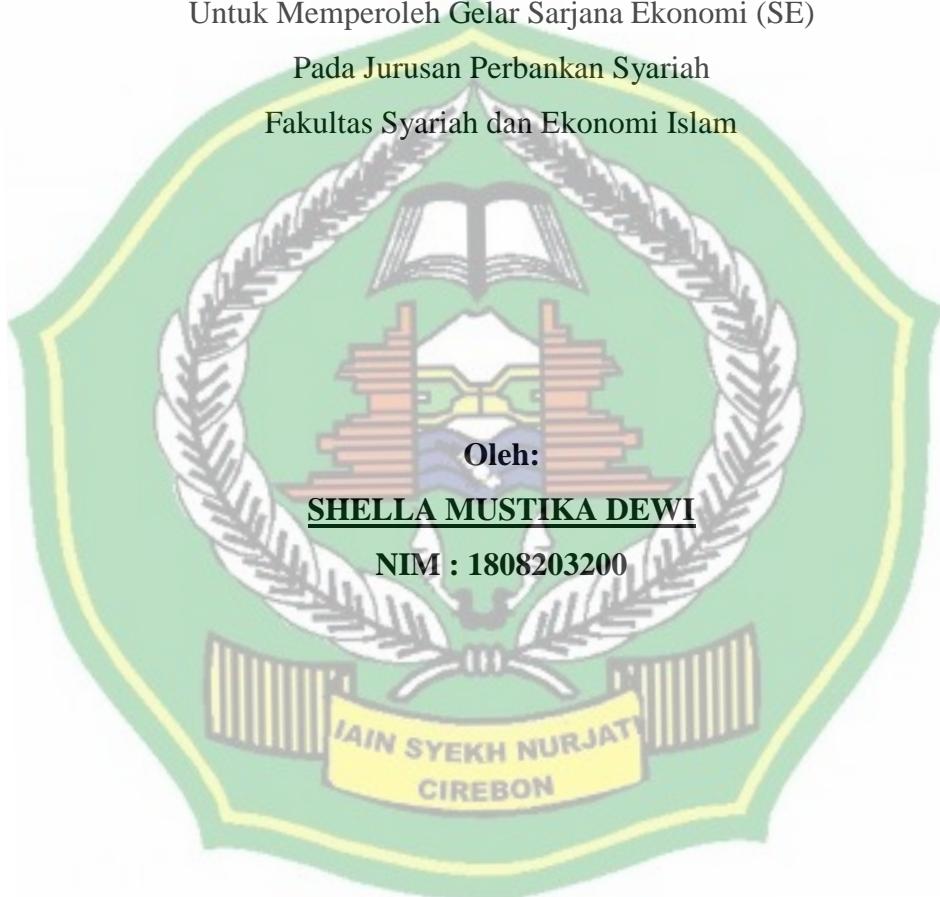
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1443 H / 2022 M**

HALAMAN JUDUL

PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PROSES MIGRASI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON PLERED 3

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1443 H / 2022 M**

ABSTRAK

SHELLA MUSTIKA DEWI. NIM 1808203200. "PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PROSES MIGRASI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON PLERED 3" Skripsi 2022.

Kepuasan Nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Karena, kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan untuk masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu dan kualitas produk bagi nasabah perlu dipertimbangkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3. Sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3 dengan jumlah 213 Nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kaunitatif dengan metode survey. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pelayanan dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Cirebon Plered 3. Secara simultan Pelayanan dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Cirebon Plered 3.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah*



ABSTRACT

SHELLA MUSTIKA DEWI. NIM 1808203200. "INFLUENCE OF SERVICE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON THE MIGRATION PROCESS OF INDONESIAN SHARIA BANK KCP CIREBON PLERED 3" Sripsi 2022.

Customer satisfaction is the main thing that should not be ignored for a company engaged in sharia banking services. Because, customer satisfaction is an important aspect to maintain the company's image for the wider community, so that quality service and product quality for customers need to be considered.

This study aims to analyze the effect of Service and Product Quality on Customer Satisfaction. This research was conducted at Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3. The sample in this study was the financing customers of Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3 with a total of 213 customers. This study uses a quantitative approach with a survey method. Data analysis techniques used in this study include the research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination test.

Based on the research results, it is known that Service and Service Quality partially have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at BSI KCP Cirebon Plered 3. Simultaneously Service and Service Quality partially have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at BSI KCP Cirebon Plered 3.

Keywords: Service, Product Quality, Customer Satisfaction

الملخص

تأثير الخدمة وجودة المنتج على رضا العملاء " NIM 1808203200 . شيلا مصطفى ديوي أطروحة ألفين و إثنان و " بشأن عملية المحررة لبنك الشريعة الاندونيسية مكتب فرع يogyo منقوشلاتة عشرون .

رضا العملاء هو الشيء الرئيسي الذي لا ينبغي تجاهله بالنسبة لشركة تعمل في مجال الخدمات المصرفية الشرعية ، لأن رضا العملاء هو جانب مهم للحفاظ على صورة الشركة للمجتمع الأوسع .. بحيث يجب أن تكون الخدمات عالية الجودة وجودة المنتج للعملاء اعتبار

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الخدمة وجودة المنتج على رضا العملاء . تم إجراء هذا البحث العينة في هذه الدراسة كانت تمويل . في البنك الإسلامي الاندونيسية مكتب فرع يogyo منقوشلاتة عمالء بنك الشريعة الاندونيسية مكتب فرع يogyo منقوشلاتة بـ جماليمائتان و ثلاثة عشر عملاً - طريقة المسح : تشتمل تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة على اختبار أدلة البحث ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار تحليل الانحدار الخطى المتعدد ، واختبار الفرضيات ، واختبار معامل التحديد .

بناءً على نتائج البحث ، من المعروف أن جودة الخدمة والخدمة جزئياً لها تأثير إيجابي وهام على في نفس الوقت تؤثر . رضا العملاء في البنك الإسلامي الاندونيسية مكتب فرع يogyo منقوشلاتة الخدمة وجودة الخدمة جزئياً بشكل إيجابي وهام على رضا العملاء في البنك الإسلامي الاندونيسية مكتب فرع يogyo منقوشلاتة مطوى .

الكلمات الرئيسية: الخدمة ، جودة المنتج ، إرضاء العميل

PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PROSES MIGRASI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP CIREBON PLERED 3



Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati
Di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari **Shella Mustika Dewi, NIM: 1808203200 dengan judul “ Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Proses Migrasi Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb



Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PROSES MIGRASI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON PLERED 3**” oleh Shella Mustika Dewi, NIM : **1808203200** telah diajukan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 11 Maret 2022.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI)) Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Penguji I

Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Penguji II

Dr. H. Achmad, M.Ag
NIP. 19670208 199303 1 003

PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Shella Mustika Dewi

NIM : 1808203200

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 11 Maret 2000

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Proses Migrasi Bank Syariah
Indonesia KCP Cirebon Plered 3

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar strata satu (S-1) di Institut Agama Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah; dan
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Cirebon, 26 Februari 2022



Shella Mustika Dewi
NIM. 1808203200

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis di lahirkan di Kabupaten Cirebon tanggal 11 Maret 2000. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Shella Mustika Dewi. Penulis adalah anak ke Dua dari dua bersaudara dari pasangan Ibu Susi Lawati dengan Bapak Atin Koswara.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SD Negeri 1 Purwawinangun
2. SMP Negeri 1 Gunung Jati
3. MA Negeri 1 Kota Cirebon

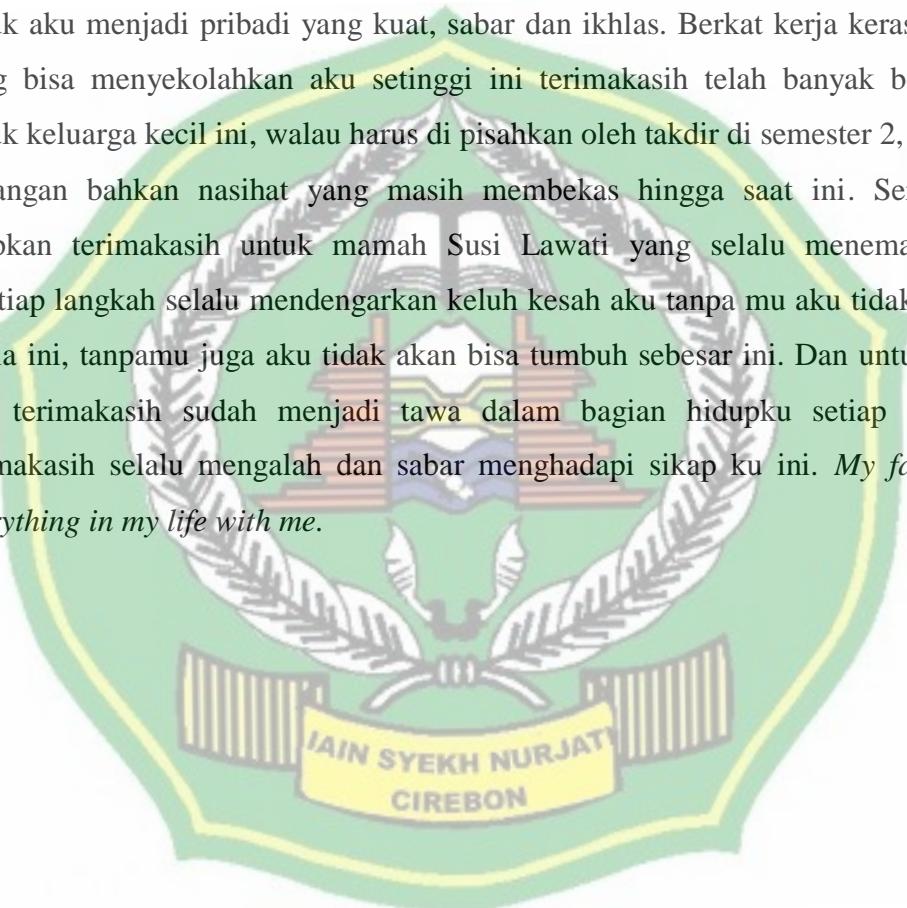
Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi "**Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Proses Migrasi Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3**", dibawah bimbingan Bapak Toto Suharto, M.Si dan Bapak H. Syaeful Bakhri, Msi.



KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Ku persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang tak lepas memberikan cinta dan kasih sayang untukku. Orang-orang yang selalu ada untukku dan selalu memberikan bimbingan terbaiknya. Untuk orang tua ku Alm. Bapa Toto Subroto yang telah menjadi ayah sambung yang baik dengan penuh kasih sayang telah mengajarku banyak hal telah memberikan nasihat baiknya untuk aku menjadi pribadi yang kuat, sabar dan ikhlas. Berkat kerja keras papah yang bisa menyekolahkan aku setinggi ini terimakasih telah banyak berjuang untuk keluarga kecil ini, walau harus di pisahkan oleh takdir di semester 2, banyak kenangan bahkan nasihat yang masih membekas hingga saat ini. Serta aku ucapkan terimakasih untuk mamah Susi Lawati yang selalu menemani aku disetiap langkah selalu mendengarkan keluh kesah aku tanpa mu aku tidak ada di dunia ini, tanpamu juga aku tidak akan bisa tumbuh sebesar ini. Dan untuk teteh aku terimakasih sudah menjadi tawa dalam bagian hidupku setiap harinya terimakasih selalu mengalah dan sabar menghadapi sikap ku ini. *My family is everything in my life with me.*



MOTTO

"Jangan biarkan hari kemarin merenggut hal-hal hari ini"

"Seberapa banyak kamu terluka. Allah memiliki kemampuan untuk memberikan apa yang Anda inginkan. Allah memiliki kekuatan untuk membuat impianmu menjadi kenyataan. Allah tidak akan pernah mengecewakanmu, Ketika kamu membuat niat yang benar dan niat yang baik"

-Shella Mustika Dewi-



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat meperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun, berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua tercinta yaitu Bapak Toto Subroto dan Ibu Susilawati yang telah memberikan do'a, motivasi, spirit dan kasih sayang yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tak lupa juga penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sumanta, M.Ag Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Eka Setiowati, M.Si Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Bapak Toto Suharto, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak H. Syaeful Bakhri, M.Si selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

8. Bapak Deden Rismana selaku BM BSI KCP Cirebon Plered 3 beserta karyawan BSI KCP Cirebon Plered 3.
9. Untuk sahabatku Ike Agustinah, Ratna Sari Puteri, Denayu Pangestu, Virra Melliana terimakasih sudah menjadi *support* terbaik selama ini.
10. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan warna baru di bangku perkuliahan.

Kepada semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu, dihaturkan banyak terimakasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
الملخص	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH	9
A. Landasan Teori	9
1. Pelayanan	9
a. Pengertian Pelayanan	9
b. Jenis-Jenis Pelayanan	10
c. Dimensi Pelayanan.....	10
d. Indikator Pelayanan.....	12
e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	13
2. Kualitas Produk	14
a. Pengertian Kualitas Produk.....	14
b. Jenis-Jenis Kualitas Produk.....	14
c. Dimensi Kualitas Produk	17
d. Indikator Kualitas Produk	18
e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	19
3. Kepuasan Nasabah.....	20
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	20
b. Jenis-Jenis Kepuasan Nasabah.....	21
c. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	21
d. Indikator Kepuasan Nasabah	22
e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan nasabah.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODELOGI PENILITIAN	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian	33



1. Tempat Penelitian.....	33
2. Waktu Penelitian	33
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	33
1. Pendekatan Penelitian	33
2. Metode Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	34
D. Definisi Operasional Variabel	35
E. Instrumen Penelitian	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Sumber Data.....	40
2. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data	41
1. Analisis Deskriptif	42
2. Uji Instrumen	42
3. Uji Asumsi Klasik	43
4. Analisis Regresi Linear Berganda	44
5. Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	47
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia	47
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	48
3. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3	48
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3	49
5. Produk-Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia	53



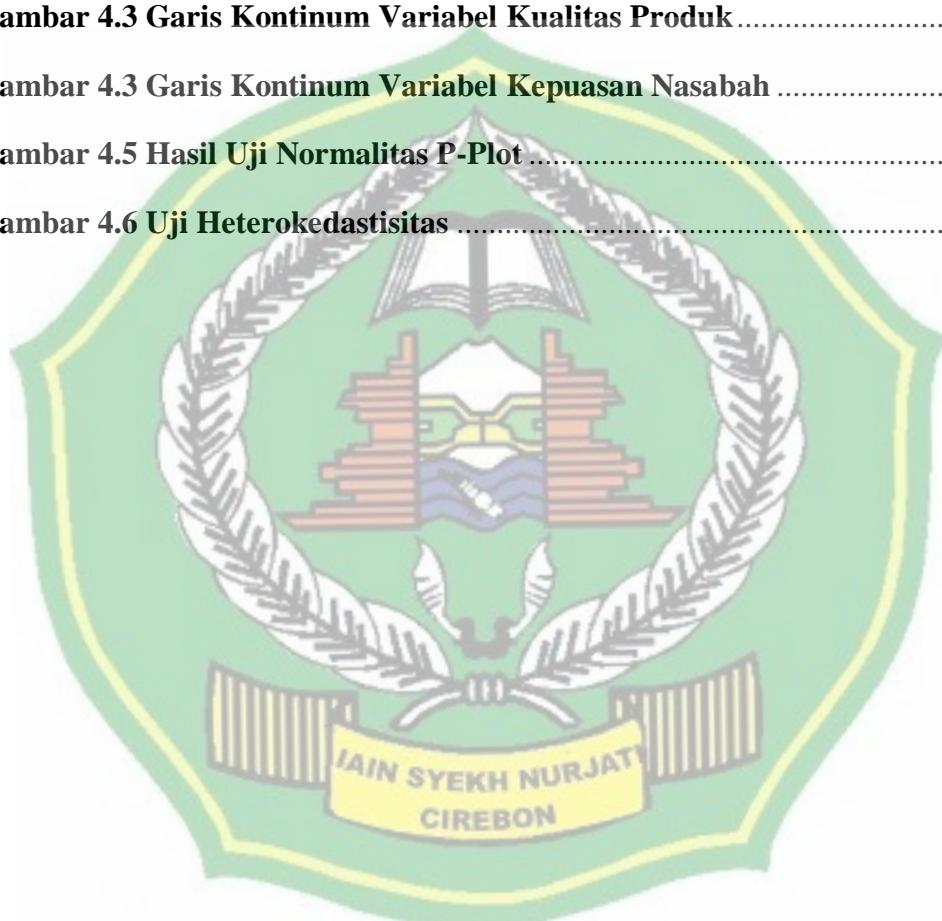
B. Karakteristik Responden.....	65
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	66
C. Hasil Analisis Deskriptif.....	67
1. Analisi Deskriptif Variabel Pelayanan.....	68
2. Analisi Deskriptif Variabel Kualitas Produk	70
3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	72
D. Hasil Analisis Data	74
1. Uji Instrumen	74
2. Uji Asumsi Klasik	77
3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	80
4. Uji Hipotesis.....	82
5. Uji Koefisien Determinasi.....	86
E. Pembahasan Hasil Penelitian	87
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel	35
Tabel 3.2 Skala Likert.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	67
Tabel 4.4 Rekapitulasi Variabel Pleayanana (X1)	68
Tabel 4.5 Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk (X2).....	70
Tabel 4.6 Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk Kepuasan Nasabah (Y). 72	72
Tabel 4.7 Hasil Validitas.....	74
Tabel 4.8 Hasil Reabilitas.....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov smirnov	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial).....	83
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan)	85
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Penelitian Observasi	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Struktuk Organisasi BSI KCP Cirebon Plered 3	49
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Pelayanan	70
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk	72
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Nasabah	74
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas P-Plot	78
Gambar 4.6 Uji Heterokedastisitas	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Identitas Responden

Lampiran 3 : Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 4 : Karakteristik Responden

Lampiran 5 : Rekap Data Responden

Lampiran 6 : Hasil Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 7 : Hasil Uji Reabilitas

Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 9 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 10 : Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 11 : Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 11 : r Tabel, t Tabel, f Tabel

Lampiran 12 : Surat Keputusan, Pengantar Penelitian, dan Surat Keterangan
Telah Melakukan Penelitian

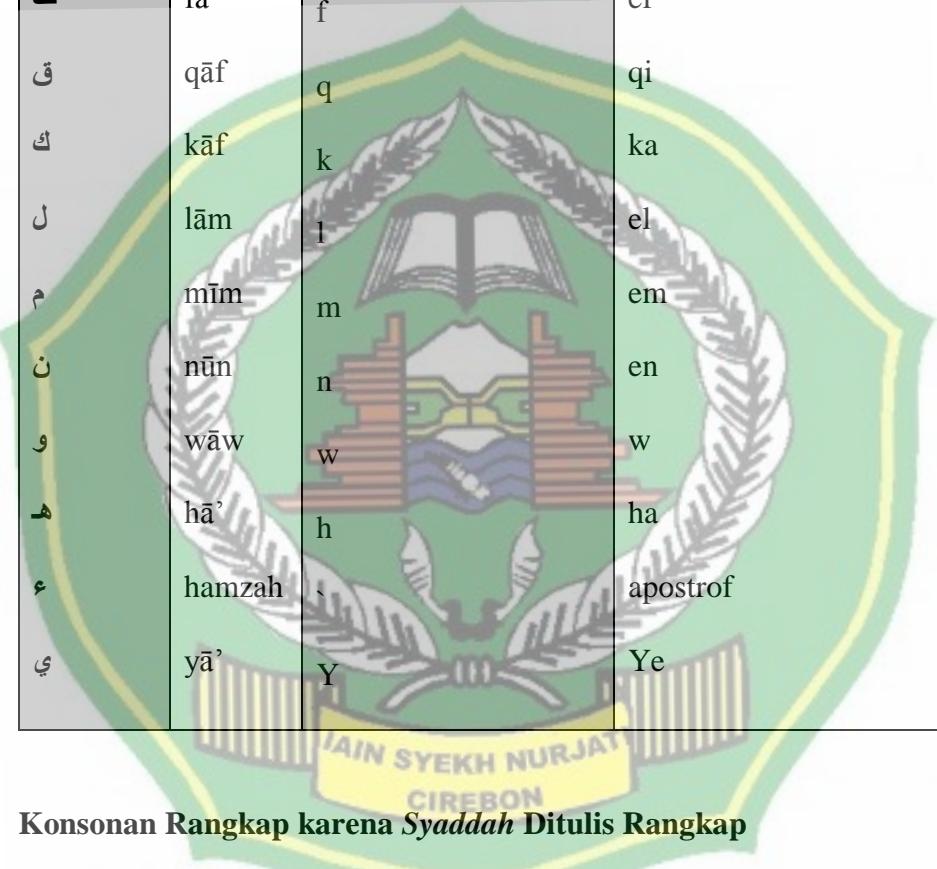
Lampiran 13 : Dokumentasi

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif		Tidak dilambangkan
بَ	Bā'	b	be
تَ	Tā'	t	te
سَ	Śā'	ś	es (dengan titik di atas)
جَ	Jīm	j	je
هَ	Hā'	h	ha (dengan titik di bawah)
خَ	Khā'	kh	ka dan ha
دَ	Dāl	d	de
ذَ	Żāl	ż	zet (dengan titik di atas)
رَ	Rā'	r	er
زَ	zai	z	zet
سَ	sīn	s	es
شَ	syīn	sy	es dan ye



ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	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	wāw	w	w
هـ	hā'	h	ha
ءـ	hamzah	‘	apostrof
يـ	yā'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	Muta ‘addidah
عـة	ditulis	‘iddah

3. Tā' marbūtah

Semua *tā' marbūtah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah peng gabungan kata (kata yang diikuti oleh

kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حِكْمَةٌ	ditulis	<i>hikmah</i>
عِلْمٌ	ditulis	<i>'illah</i>
كَرَامَةُ الْأُولِيَاءِ	ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>

4. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----́---	Fatḥah	ditulis	A
-----ؒ---	Kasrah	ditulis	i
-----ؑ---	Dammah	ditulis	u

فَعْلٌ	Fatḥah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكْرٌ	Kasrah	ditulis	<i>žukira</i>
يَذْهَبٌ	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

5. Vokal Panjang

1. fathah + alif جَاهْلِيَّةٌ	ditulis	ā
2. fathah + ya' mati تَنْسِيَةٌ	ditulis	ā
3. Kasrah + ya' mati كَرِيمٌ	ditulis	ī
	ditulis	<i>karīm</i>

4. Dammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>
--------------------------------------	--------------------	--------------------------

6. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati بینکم	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَعْدَتُ	أَنْتَمْ	ditulis ditulis	<i>A'antum</i> <i>U'idat</i>
لَنْشَكْرَتُمْ		ditulis	<i>La'in syakartum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن		ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس		ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	ditulis	<i>As-Samā'</i>
--------	---------	-----------------

الشَّمْس	ditulis	Asy-Syams
----------	---------	-----------

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوالفروض	ditulis	<i>Żawi al-furūḍ</i>
أهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

