

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BSI KCP
MAJALENGKA ABDUL HALIM 2**

Studi Kasus: BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H / 2023 M

ABSTRAK

Khusnul Khotimah, 1808203091 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2”.

Semakin pesatnya perkembangan Bank Syariah Indonesia, tentunya tidak menutup kemungkinan bahwa tidak ada kendala yang terjadi bagi nasabah khususnya di bidang pelayanan. Berbagai pengaduan yang kerap terjadi di sisi pelayanan BSI adalah BSI Mobile, kendala ini sering dirasakan oleh nasabah BSI dalam rangka menikmati fasilitas m-banking seperti aplikasi tertutup otomatis, aplikasi tidak bisa dibuka, pemrosesan lama, perbaikan layanan, dan server penuh.

Masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2, untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua nasabah pada BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 yang berjumlah kurang lebih sekitar 2.000 nasabah, namun yang digunakan sebagai sampel hanya 95 nasabah untuk diteliti. Teknik yang digunakan adalah metode sampel random (*random sampling*). Adapun penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*. Kemudian dilakukan analisis data dengan bantuan alat olah data yaitu *software* SPSS 26.

Hasil Penelitian ini menyimpulkan, *pertama* diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk variabel pelayanan yaitu 4,337 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Dan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2, *kedua* diperoleh hasil variabel kepuasan nasabah memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk variabel kepuasan nasabah yaitu 2,398 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Dan nilai signifikansi $0,018 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan nasabah dengan variabel terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2, *ketiga* diperoleh nilai F_{hitung} (31,608) dan F_{tabel} (2,36) maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,000 atau $Sig. hitung < 0,1$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari pengujian tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Khusnul Khotimah, 1808203091 "The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Retention at BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2".

Of course, the increasingly rapid development of Bank Syariah Indonesia does not rule out that there will be no problems for customers, especially in the service sector. Various complaints that are common on the BSI service side are BSI Mobile, this problem is often felt by BSI customers to enjoy m-banking features, such as B. Applications that close automatically, applications that cannot be opened, long processing times, service improvements, and full servers.

The problem of this research is whether service quality influences customer loyalty at BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2. Does customer satisfaction affect customer loyalty at BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2. Does service quality and customer satisfaction affect customer loyalty at BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 Purpose This study is used to determine the impact of service quality on customer loyalty at BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2, the Determining the Impact of Customer Satisfaction on BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 Customer Retention and Determining the Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 Customer Retention

The population used in this study was all BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 customers, totaling approximately 2,000 customers, but only 95 customers were used as a sample for the research. The technique used is random sampling. Determination of the number of samples needed in this study was determined using the Slovin formula. Then data analysis was performed using a data processing tool, namely SPSS 26 software.

The results of this study concluded that, first, the results obtained for the quality of service variable had a $t_{count} > t_{table}$ for the service variable, namely 4.337, while the t_{table} was 1.661. And a significance value of $0.000 < 0.1$, then H_0 is accepted and H_1 rejected, which means that there is an impact between service on customer retention at BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2, the second result is that the variable customer satisfaction has a $t_{count} > t_{tabular}$ value for the variable customer satisfaction, which is 2.398, while tabular value is 1.661. And a significance value of $0.018 < 0.1$, then H_0 is rejected and H_1 is accepted, which means that there is a significant influence between the customer satisfaction variable and the customer retention variable at BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2, the third received the value of $F_{count}(31.608)$ and $F_{table}(2.36)$) then $F_{count} > F_{table}$ with a significance level of 0.000 or $Sig.count < 0.1$ such that H_0 is rejected and H_a accepted. From this test it can be said that at BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 there is a significant influence between service and customer satisfaction on customer loyalty.

Keywords: quality of service, customer satisfaction, customer loyalty.

الملخص

BSI ، Khusnul Khotimah ، 1808203091 "تأثير جودة الخدمة ورضا العملاء على الاحتفاظ بالعملاء في BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2"

بطبيعة الحال ، لا يستبعد التطور السريع المتزايد لبنك شريعة إندونيسيا أنه لن تكون هناك مشاكل للعملاء ، خاصة في قطاع الخدمات. الشكاوى المختلفة الشائعة في جانب خدمة BSI هي BSI Mobile ، وغالبًا ما يشعر عملاء BSI بهذه المشكلة للاستمتاع بميزات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، مثل ب. التطبيقات التي تعلق تلقائيًا ، والتطبيقات التي لا يمكن فتحها ، وأوقات المعالجة الطويلة ، وتحسينات الخدمة ، والخواص الكاملة. تتمثل مشكلة هذا البحث في ما إذا كانت جودة الخدمة تؤثر على ولاء العملاء في BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2. هل يؤثر رضا العملاء على ولاء العملاء في BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2. هل تؤثر جودة الخدمة ورضا العملاء على ولاء العملاء في BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 الغرض تستخدم هذه الدراسة لتحديد تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء في BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 ، تحديد تأثير رضا العملاء على استبقاء العملاء BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 وتحديد تأثير جودة الخدمة ورضا العملاء على BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2

كان السكان الذين تم استخدامهم في هذه الدراسة هم جميع العملاء في BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 ، والتي بلغ مجموعها حوالي 2000 عميل ، ولكن تم استخدام 95 عميلًا فقط كعينة للبحث. التقنية المستخدمة هي طريقة العينة العشوائية (أخذ العينات العشوائية). تم تحديد عدد العينات المطلوبة في هذه الدراسة باستخدام صيغة slovin. ثم تم إجراء تحليل البيانات بمساعدة أداة معالجة البيانات ، وهي برنامج SPSS 26. وخلصت نتائج هذه الدراسة أولاً إلى أن النتائج التي تم الحصول عليها لمتغير جودة الخدمة كانت لها قيمة $t_{table} < t_{count}$ لمتغير الخدمة وهو 4.337 بينما الجدول كان 1.661. وقيمة دلالة $0.000 > 0.1$ ، ثم يتم قبول H_0 ورفض H_1 ، مما يعني أن هناك تأثيرًا بين الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء في BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 ، والنتيجة الثانية هي أن رضا العملاء المتغير له قيمة $<$ القيمة الجدولية لمتغير رضا العميل وهي 2.398 والقيمة الجدولية 1.661. وقيمة دلالة $0.018 > 0.1$ ، ثم يتم رفض H_0 ويتم قبول H_1 ، مما يعني أن هناك تأثيرًا كبيرًا بين متغير رضا العميل ومتغير الاحتفاظ بالعميل في BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 ، وحصل الثالث على قيمة F_{count} (31.608) و F_{table} (2.36) ثم $F_{table} < F_{count}$ بمستوى دلالة 0.000 أو $Sig.count > 0.1$ بحيث يتم رفض H_0 وقبول H_a . من هذا الاختبار ، يمكن القول أنه في BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 ، هناك تأثير كبير بين الخدمة ورضا العملاء على ولاء العملاء

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، رضا العميل ، ولاء العميل.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BSI KCP
MAJALENGKA ABDUL HALIM 2**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

KHUSNUL KHOTIMAH

NIM : 1808203091

Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si
NIP 19730806 199903 2 003


Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si
NIP 19810308 200604 2 001

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP 19760312 200212 1 003

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Khsunul Khotimah**, NIM : **1808203091**, dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wa'alaikumsallam Wr. Wb.



Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Ef Saefulloh, M.Ag
NIP 19760312 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BSI KCP MAJALENGKA ABDUL HALIM 2**”. telah diajukan dalam Sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 16 Februari 2023

Cirebon, 16 Februari 2023

Sidang Munaqasyah:

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP 19760312 200212 1 003

Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si
NIP 19810308 200604 2 001

Penguji I

Penguji II

Dr. Wartoyo, M.Si
NIP 19830702 201101 1 008

Syaeful Bakhri, S.E, M.Si
NIP 19731125 201411 1 002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : KHUSNUL KHOTIMAH

Nim : 1808203091

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 29 November 2000

Alamat : Desa Dompjong Kulon, Dusun 03, RT/RW 003/003,
Kecamatan Gebang, Kabupaten Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2***". Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 16 Februari 2023
Yang Menyatakan,



KHUSNUL KHOTIMAH
NIM 1808203091

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

Alhamdulillahirabbil ‘alamiin ...

Puji syukur kepadaMu ya Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas rahmat dan karunia yang Engkau berikan kepadaku sehingga aku dapat menjadi pribadi yang lebih baik lagi sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya dan semua ini tidak terlepas daripada takdirMu ya Allah. Semoga ini dapat menjadi salah satu jalan dalam menuju kesuksesanku di masa depan.

Skripsi ini ku persembahkan sebagai salah satu karyaku untuk kedua orang tuaku tercinta Bapak Carta dan Ibu Suhati serta ucapan terimakasihku yang tak terputus yang mana berkat doa, cinta dan semangat yang selalu diberikan untukku sehingga aku mampu sampai pada titik ini. Tak ku ucapkan rasa terimakasihku kepada kakak-kakakku tercinta Ayip Sahrudin, Karmini, Kurniawati, dan Firman Ali Mudin karena dukungan, semangat dan juga doa yang telah diberikan untukku. Terimakasih karena telah menjaga, mendidik, membimbing, dan mengajarku dengan rasa kasih sayang dan juga cinta yang tak terputus dan dari doa yang selalu dipanjatkan, sehingga ilmu yang telah kudapatkan ini akan menjadi manfaat untukku dan juga semua orang.

Terimakasih ...



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Khusnul Khotimah dilahirkan di Cirebon tanggal 29 November 2000. Penulis adalah anak kelima dari lima bersaudara dari pasangan Ibu Suhati dengan Bapak Carta. Penulis tinggal di Desa Dompjong Kulon, Dusun 03, RT/RW 003/003, Kecamatan Gebang, Kabupaten Cirebon.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah:

1. SD Negeri 3 Dompjong Wetan, Tahun Lulus 2012
2. MTSN 1 Cirebon, Tahun Lulus 2015
3. SMK Sunan Gunung Jati Babakan, Tahun Lulus 2018

Selanjutnya pada tahun 2018 penulis melanjutkan kuliah ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi "***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BSI KCP MAJALENGKA ABDUL HALIM 2***" di bawah bimbingan Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si dan Ibu Eka Setiowati, S.Pd., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2*”. Selain itu tidak lupa Shalawat serta salam, terlimpahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW beserta sahabatnya, keluarga dan segenap pengikutnya serta orang-orang muhsin yang mengamalkan titahnya dengan berbuat baik diberbagai aspek kehidupan kepada Allah SWT, diri sendiri, sesama-manusia, dan lingkungan.

Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Perbankan Syari’ah Islam (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak berjasa untuk membantu penulis baik dari segi waktu, tenaga serta pikiran, baik itu moral maupun materil yang berlimpah sekali manfaatnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah sudah menjadi keharusan bagi penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada mereka, seraya berdoa semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal kepada mereka dan menilainya sebagai amal shaleh yang diridhoi oleh-Nya.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

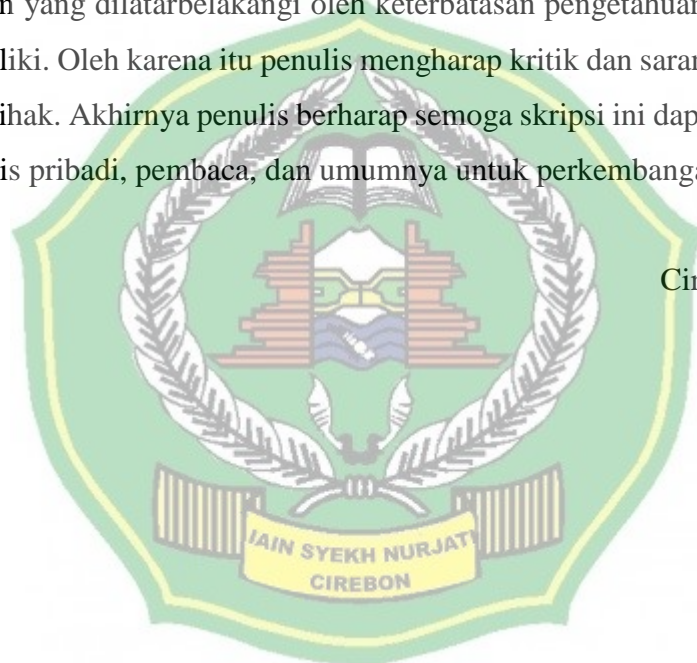
1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si dan Ibu Eka Setiowati, S.Pd., M.Si dan selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah membekali penulis dalam berbagai disiplin ilmu serta membantu

terwujudnya skripsi ini, semoga menjadi ilmu yang berkah dan bermanfaat di dunia dan akhirat.

6. Seluruh Sahabat di Jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran bagi penyempurnaan skripsi ini.
7. Sahabat seperjuangan Hanna, Via, Intan, Naufa, Iim dan Dinda yang selalu memberikan dukungan dan menemani.

Penulis hanya mampu berharap dan berdo'a semoga segala amal baik semuanya diterima oleh Allah SWT dan kelak nanti mendapat balasan yang berlimpah dikemudian hari, *āmīn yā Robbal 'ālamīn*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang dilatarbelakangi oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pribadi, pembaca, dan umumnya untuk perkembangan khazanah keilmuan.



Cirebon, 16 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Kualitas Layanan	6
B. Kepuasan Nasabah	12
C. Loyalitas Nasabah	19
D. Bank Syariah	26
E. Penelitian Terdahulu	33
F. Kerangka Pemikiran	39
G. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel Penelitian	42

D. Definisi Operasional Variabel	43
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2	52
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	52
2. Visi dan Misi	53
3. Produk dan Layanan.....	54
4. Struktur Organisasi	71
5. Karakteristik Responden	71
B. Penyajian Data.....	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Reliabilitas	77
3. Uji Asumsi Klasik.....	78
4. Uji Regresi Linier Berganda	81
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
6. Uji Hipotesis	83
C. Pembahasan	87
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.....	87
2. Pengaruh Kepuasan Nasabah Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.....	88
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.....	88
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Kerangka Pemikiran	40
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	71
Gambar IV.2	Jenis Kelamin Nasabah.....	72
Gambar IV.3	Usia Nasabah	73
Gambar IV.4	Pendidikan	74
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas Grafik.....	79
Gambar IV.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	81



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Nasabah 2020 - 2021.....	2
Tabel I.2	<i>Research Gap</i> Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	3
Tabel II.1	Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen	9
Tabel II.2	Penelitian yang Relevan	34
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel	44
Tabel III.2	Tingkat Koefisien Korelasi.....	50
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_1)	75
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X_2).....	76
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	76
Tabel IV.4	Hasul Uji Validitas Instrumen Variabel X_1 , X_2 , dan Y	77
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas	78
Tabel IV.6	Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel IV.7	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	82
Tabel IV.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83
Tabel IV.9	Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	84
Tabel IV.10	Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F).....	86



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ś a	Ś	es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ş a	Ş	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍ ad	ḍ	de(dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	te(dengan titik dibawah)
ظ	ẓ a	ẓ	zet(dengan titik dibawah)

ع	'ain	–	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	-	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	Fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
◌ ُ	Dammah	U	U

Contoh :

كَتَبَ = *kataba*

سُئِلَ = *su'ila*

حُسْنٌ = *hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي _____ /	fathah dan ya	Ai	a dan i
و _____ /	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = *kaifa*

قَوْلٌ = *qaula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا _____ /	fathah dan alif / ya	Ā	a dan garis atas
ي _____ /	fathah dan ya	I	i dan garis atas
وُ _____	dammah dan wau	Ū	u dan garis atas

Contoh :

قَالَ سُبْحَانَكَ = *qala subhanaka*

إِذْ قَالَ يُوسُفُ لِأَبِيهِ =iz qala yusufu li abihi

D. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

1. Ta Marbutah Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah, kasrah, dan dammah*, transliterasinya adalah /t/.

2. Ta Marbutah Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-atfal atau raudatul atfal

طَالِحُهُ = talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *sayaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh :

رَبَّنَا =rabbana_

نُعِمُّ =nu' ima_

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ٱ. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	Ṣ	9.	ص	ṣ
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Z	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

أَلْدَّهْرُ = *ad-dahru* أَلشَّمْسُ = *asy-syamsu*
 أَلنَّمْلُ = *an-namlu* أَللَّيْلُ = *al-lailu*

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	ḥ	11.	م	M

5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	—'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

أَلْقَمَرُ = *al-qamaru* أَلْفَقْرُ = *al-faqru*
 أَلْغَيْبُ = *al-gaibu* أَلْأَيْنُ = *al-'ainu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*. Contoh :

سَيِّئٌ = *syai'un* أُمِرْتُ = *umirtu*
 إِنَّ = *inna* أَكَلٌ = *akala*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ = *Ibrahim al Khalil* atau *Ibrahimul-Khalil*
 بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَبَهَا وَمُرْسَاهَا = *Bissmillahi majraha wa mursaha*

I. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf

kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang. Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ = *Wa ma Muhammad illa rasul*

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdu lillahi rabbil-'alamin*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian.kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi al-amru jami'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu bi kulli syai'in 'alim*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep.Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

