

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BTN KC SYARIAH
CIREBON**

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

Riska Nurfadila, NIM 1908203177 “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon”

Bank BTN KC Syariah Cirebon merupakan lembaga keuangan yang berada di kota Cirebon dan beralamat di jl. Kartini No. 68, Sukapura, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon, yang berfokus dalam bisnis pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat tanpa subsidi. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN KC Syariah Cirebon. Kemudian untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadapkepuasan nasabah pada Bank BTN KC Syariah Cirebon. Kemudian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN KC Syariah Cirebon. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian metode asosiasiif kausal dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, dokumentasi, dan penyebaran dokumentasi kepada 96 responden yaitu nasabah Bank BTN KC Syariah Cirebon.

Berdasarkan hasil analisis pengujian uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Syariah Cirebon dengan nilai t_{hitung} 8.640 sebesar $> t_{tabel}$ 1.986. Variabel kualitas produk juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN KCSyariah Cirebon, dengan nilai t_{hitung} 10.093 sebesar $> t_{tabel}$ 1, 986. Kemudian berdasarkan hasil pengujian uji F menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Syariah Cirebon dengan F_{hitung} 242.430sebesar $> F_{tabel}$ sebesar 3. 09.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah

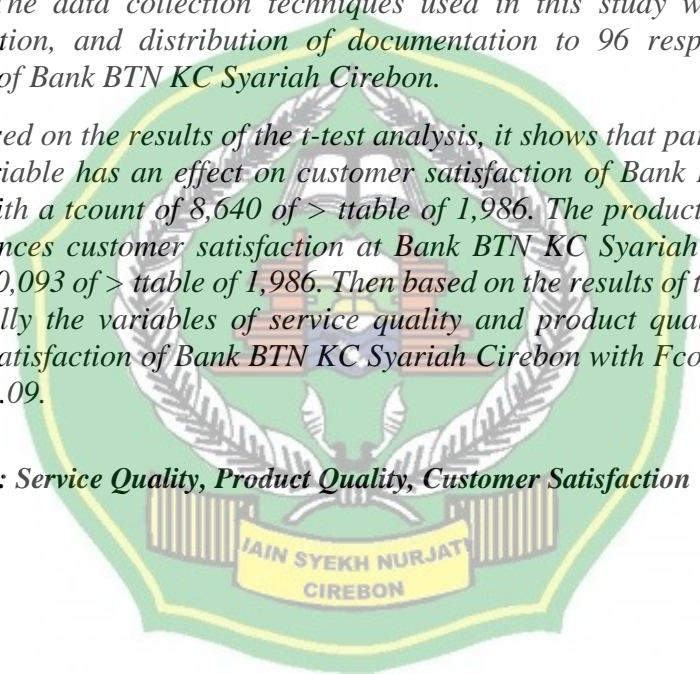
ABSTRACT

Riska Nurfadila, NIM 1908203177 "the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at Bank BTN KC Syariah Cirebon"

Bank BTN KC Syariah Cirebon is a financial institution located in the city of Cirebon and having its address at Jl. Kartini No. 68, Sukapura, Kec. Kejaksan, Cirebon City, which focuses on the business of financing housing projects for the people without subsidies. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Bank BTN KC Syariah Cirebon. Then to know the effect of product quality on customer satisfaction at Bank BTN KC Syariah Cirebon. Then to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at Bank BTN KC Syariah Cirebon. The research method used in this research is the causal associative method using quantitative research methods. The data collection techniques used in this study were observation, documentation, and distribution of documentation to 96 respondents, namely customers of Bank BTN KC Syariah Cirebon.

Based on the results of the t-test analysis, it shows that partially the service quality variable has an effect on customer satisfaction of Bank BTN KC Syariah Cirebon with a tcount of 8,640 of > ttable of 1,986. The product quality variable also influences customer satisfaction at Bank BTN KC Syariah Cirebon, with a tcount of 10,093 of > ttable of 1,986. Then based on the results of the F test it shows that partially the variables of service quality and product quality jointly affect customer satisfaction of Bank BTN KC Syariah Cirebon with Fcount 242,430 of > Ftable of 3.09.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction



املخص

ريسكا نورفديلا، نيم 1908203177 "تأثير جودة الخدمة وجودة المنتج على رضا العملاء في بنك

BTN KC سيربيون الشريعة"

بنك BTN KC سيربيون الشريعة هو مؤسسة مالية نفع في مدينة سيربيون وعنوانًا في طريق كارني No. 68، سوكلورهامي المقاطعة، مدينة سيربيون، ولتي نركز على أعمال تمويل مشاريع الإسكان للأشخاص الذين ليس لديهم إغانات. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في بنك KC BTN سيربيون الشريعة. ثم لمعرفة تأثير جودة المنتج على رضا العملاء في بنك BTN KC سيربيون الشريعة. ثم لتحديد تأثير جودة الخدمة وجودة المنتج على رضا العملاء في بنك BTN KC سيربيون الشريعة.

طريقة البحث المستخدمة في هذا البحث هي الطريقة السببية الترابطية باستخدام طرق البحث الكمي. كانت تقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي المرفقة ولنوئيق ونوزع الوثائق على 96 مسنجيب، أي

عملاء بنك BTN KC سيربيون الشريعة سيربيون. يظهر أن منغير جودة الخدمة جزئيًا له تأثير على رضا العملاء لبنك A بناءً على نتائج تحليل اختبار بؤثر منغير جودة المنتج أبهض على رضا 1986 رطاولة > من 8,640 عددًا سيربيون الشريعة بنجمة KC ثم 1.986 رطاولة > من 10,093 عددًا سيربيون الشريعة بنجمة BTN KC العملاء في بنك ، يظهر أن منغيرت جودة الخدمة وجودة المنتج جزئيًا تؤثر بشكل مشترك على رضا F بناءً على نتائج اختبار فطاولة بنسبة 3.09 > من 242,430 عددًا مع n سيربيون لشريعة BTN KC العملاء لبنك .

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة ، جودة المنتج ، رضا العملاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BTN KANTOR CABANG
SYARIAH CIREBON**

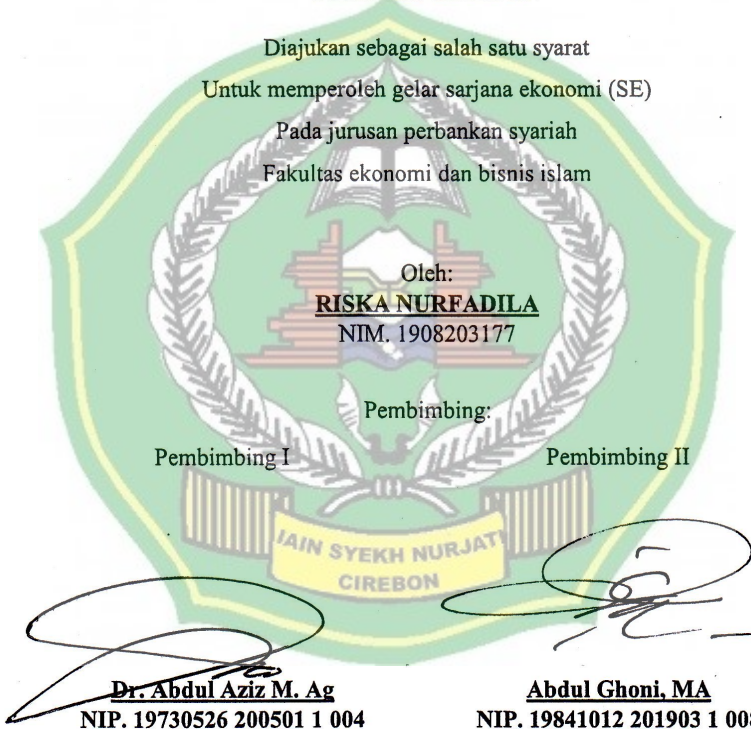
Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE)
Pada jurusan perbankan syariah
Fakultas ekonomi dan bisnis islam

Oleh:
RISKA NURFADILA
NIM. 1908203177

Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Abdul Aziz M. Ag
NIP. 19730526 200501 1 004

Abdul Ghoni, MA
NIP. 19841012 201903 1 008

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 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 saudarai Riska Nurfadila, NIM: 1908203177 dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BTN KANTOR CABANG SYARIAH CIREBON". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Abdul Aziz M. Ag

NIP. 19730526 200501 1 004

Abdul Ghoni, MA

NIP. 19841012 201903 1 008

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



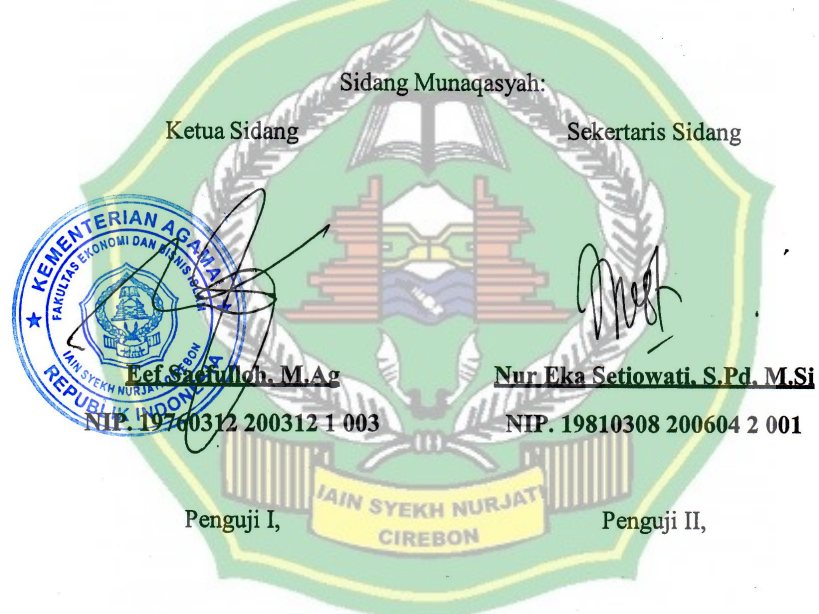
Erf Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760412 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BTN KANTOR CABANG SYARIAH CIREBON” oleh Riska Nurfadila, NIM: 1908203177, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 03 Maret 2023

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



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

Dr. Lavanan, M. Si
NIP. 197210072011011002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : RISKA NURFADILA

NIM : 1908203177

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 27 November 2001

Lahir

Alamat : Jl. Tambun Rengas Rt 07/007 Cakung Timur, Jakarta Timur, 13910

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUHH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BTN KC SYARIAH CIREBON**" ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. 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, 26 Februari 2023

Saya yang menyatakan,



RISKA NURFADILA

NIM. 1908203177



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kota Jakarta Timur pada tanggal 27 November 2001. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Riska Nurfadila. Penulis adalah anak kedua dari 3 bersaudara dari pasangan Ibu Munawaroh dengan Bapak Mursali

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. MI. Jauharotul Huda 2007-2013
2. MTs. Jauharotul Huda 2013-2016
3. MAN 21 Jakarta 2016-2019

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Program Studi Perbankan Syariah (PS) dan mengambil judul Skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BTN KC SYARIAH CIREBON”**, dibawah bimbingan Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan Bapak Abdul Ghoni, MA

Pengalaman Organisasi Penulis:

1. Pramuka 2013-2019
2. Anggota Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) 2013-2016
3. Anggota Paskibra 2013-2016
4. Tari Saman Ratoeh Jaroe 2016-2019
5. IMEIs Syekh Nurjati Cirebon 2021-2022

MOTTO

“Whatever you are, be a good one”



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kupersembahkan kepada Allah SWT yang Maha pengasih, Maha agung dan Maha penyayang, karena atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu Langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita terbesarku.

Sebuah karya sederhana ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta yaitu Bapak Mursali dan Ibu Munawaroh, yang tiada hentinya memberikan dukungan serta semangat, doa, nasihat dan kasih sayang yang tidak mungkin dapat kubalas dengan selebar kertas yang bertuliskan rasa cinta dan persembahan. Ibu... Bapak... terimalah karya kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbanan mu. Semoga ini adalah awal untuk membuat Ibu dan Bapak Bahagiakarena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih.

Terimakasih ku ucapkan yang sebesar-besarnya kepada Bapak yang telah membimbing dari awal penulisan skripsi dan senantiasa memberikan nasihat serta motivasi sehingga penuls bisa menyelesaikan tugas akhir ini, semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan segala urusan beliau dan membalas jasa-jasanya.

Tak lupa kupersembahkan untuk abang ku yang sudah berkontribusi dalam memberikan dana dan memberikan semangat selama menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini, Milzam, dan sahabat-sahabat terbaikku yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan, dorongan, semangat, kritik dan nasihat yang kalian berikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon” ini dapat diselesaikan. Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Suatu kebanggaan bagi penulis karena dapat menyelesaikan penelitian sehingga dapat menyusun skripsi ini tepat pada waktunya. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Prof. Dr. H. Didi Sukardi, M. H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si, Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag, selaku dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Abdul Ghoni, MA selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Abdul Fatakh, S. HI., SH.,M, Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Segenap Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
8. Kedua orang tua penulis Bapak Mursali dan Ibu Munawaroh tercinta yang telah memberikan do'a, motivasi, spirit dan kasih sayang yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

9. Abang ku Milzam yang selalu memberikan dana selama dalam perkuliahan dan dalam pengerjaan skripsi ini. Dan adik ku Qotrun Nada.
10. Segenap warga capinsol yang selalu memberikan motivasi dan inspirasi serta bantuan dan keceriaan untuk terus menikmati perjalananhidup ini. Terimakasih sahabatku Hani, Salsa, Syahla, Mala, Nurul, Devi, Wini, Titik, Sya'adah.
11. Untuk Novi sahabat serta sepupuku terimakasih karena sudah bersama-sama menempuh Pendidikan selama 16 tahun ditempat yang sama, dan selalu memberikan support system serta dorongan selama ini.
12. Untuk sahabat-sahabat rumahku segenap warga romusa yang selalu memberikan support system dari kejauhan beda kota. Terimakasih sahabatku Nanda, Lutpiyanti, Neneng, Ica, Iin.
13. Untuk sahabat-sahabat semasa waktu MAN gen puting beliung, terimakasih karena sudah menjadi support system.
14. Untuk sahabat-sahabat selama dimasa perkuliahan Luthfi, Widaad, Lola, Indah, Kiki, Nadia, Tri, Ay, Famella, terimakasih karena sudah memberikan support sytem, motivasi, serta kritik dan dorongan.
15. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah, khususnya keluarga besar Perbankan Syariah E Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2019 yang selama 4 tahun bersama menjalani studi.

Kepada semua pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu perstum dihaturkan banyak terima kasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan pahala dari Allah Swt. Aamiin.

Cirebon, 27 Februari 2023

Penyusun

Riska Nurfadila
NIM. 1908203177

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABTRACT	iii
الملخص	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
KATA PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan dan Rumusan Masalah	5
1. Pembatasan Masalah	5
2. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoris.....	6
2. Manfaat Praktis	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
LANDASAN TEORI.....	9
A. Kualitas Pelayanan.....	9

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	11
4. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	12
B. Kualitas Produk	12
1. Pengertian Kualitas Produk	12
2. Dimensi Kualitas Produk.....	14
3. Manfaat Penggunaan Produk	15
4. Macam – macam Produk.....	15
C. Kepuasan Nasabah.....	17
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	17
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	19
3. Strategi Kepuasan Nasabah	19
4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah	20
D. Penelitian Terdahulu	21
E. Kerangka Berfikir	29
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	29
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	30
F. Hipotesis	31
BAB III.....	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian	33
1. Tempat Penelitian.....	33
2. Waktu Penelitian	33
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
1. Pendekatan Penelitian.....	33
2. Jenis Penelitian	33
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
1) Variabel Penelitian	34
2) Definisi Operasional Variabel	34
D. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36

2. Sampel	36
E. Sumber Data	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1) Observasi	38
2) Kuesioner	38
3) Dokumentasi	39
G. Teknik Analisis Data	39
1) Analisis Uji Deskriptif.....	39
2) Analisis Uji Instrumen	40
3. Analisis Uji Asumsi Klasik	41
4. Analisis Regresi Linier Berganda	42
5. Uji Statistik	42
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
1. Sejarah Berdirinya Bank BTN Syariah	44
2. Visi dan Misi Bank BTN Syariah.....	45
3. Budaya Kerja Bank BTN Syariah	46
4. Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Cirebon.....	47
5. Produk Bank BTN Syariah	47
B. Karakteristik Responden.....	54
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	54
2. Berdasarkan Umur.....	54
3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
4. Berdasarkan Pekerjaan	56
C. Analisis Deskriptif.....	57
1. Analisis Deskriptif variabel Kualitas Pelayanan	57
1. Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	62
2. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah.....	68
D. Hasil Uji Penelitian	71
1. Hasil Uji Validitas	71
a) Uji Reliabilitas	74

2.	Hasil Uji Asumsi Klasik	75
a.	Hasil Uji Normalitas.....	75
b.	Uji Multikolonieritas	77
c.	Hasil Uji Heterokedastisitas	78
d.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	78
e.	Uji Hipotesis	80
f.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82
3.	Pembahasan	83
a.	Uji Hipotesis 1 (Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabadi Bank BTN KC Syariah Cirebon).....	83
b.	Uji Hipotesis 2 (Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon).....	84
c.	Uji Hipotesis 3 (Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon)	84
BAB V.....		86
PENUTUP.....		86
A.	Kesimpulan.....	86
B.	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN-LAMPIRAN		93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 2.4. Struktur Organisasi BTN Syariah Cirebon	47
Gambar 4.3 Interval.....	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas	76
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk	66
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah.....	68
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	70
Tabel 4.11 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	72
Tabel 4.12 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk (X2)	73
Tabel 4.13 Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4.18 Hasil Uji t (Parsial) Variabel Kualitas Pelayanan	80
Tabel 4.19 Hasil Uji T (Parsial) Variabel Kualitas Produk	81
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Stimultan).....	82
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang dipakai dalam penulisan skripsi didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah :

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	Ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	-‘	koma terbalik (di atas)
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
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	-‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vocal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

a. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

b. Vocal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيّ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U
أَوْ..	Fathah dan Wau	Au	A dan U
أَيّ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	كَتَبَ	Kataba
2.	فَعَلَ	fa`ala
3.	كَيْفَ	Kaifa

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...أ...أ...	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis di atas
إ...إ...	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis di atas
أُ...أ...	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	قَالَ	Qāla
2.	قِيلَ	Qīla
3.	يَقُولُ	Yaqūlu

d. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu:

- 1) *Ta' marbutah* hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.
- 2) *Ta' marbutah* mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
2.	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	al-madīnah al-munawwarah
3.	طَلْحَةَ	Talhhah

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	نَزَّلَ	Nazzala
2.	الْبِرُّ	al-birr

f. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

- 1) *Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	الرَّجُلُ	ar-rajulu
2.	الْقَلَمُ	al-qalamu
3.	الشَّمْسُ	asy-syamsu

g. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	تَأْخُذُ	ta'khuẓu
2.	سَيِّئٌ	syai'un

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
2.	بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا	Bismillāhi majrehā wa mursāhā

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn
2.	الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ	Ar-rahmānir rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ	Allaāhu gafūrun rahīm
2.	لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا	Lillāhi al-amru jamī`an

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.