

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG CIREBON DR CIPTO**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

**AI SYAH SINTA BALQIS**  
**NIM 1908203191**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1444 H / 2023 M**

## ABSTRAK

**AISYAH SINTA BALQIS. 1908203191, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG CIREBON”, 2023.**

Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia telah mengalami persaingan yang semakin tajam. Kondisi ini menjadikan setiap Bank membutuhkan usaha keras untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah. Kualitas layanan artinya jumlah fitur atau ciri produk serta layanan yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhannya secara pribadi atau tak langsung. Faktor emosional yang dimiliki oleh nasabah juga memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan. Kepuasan artinya respon dari kepuasan nasabah bahwa suatu layanan atau produknya telah memberikan tingkat kepuasan yang pencapaiannya lebih. Perwakilan perasaan nasabah yang diterima yang mendorong nasabah untuk melakukan pembelian secara terus menerus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan Faktor dan Emosional dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data terdiri dari kuesioner, observasi dan studi dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto dengan sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Pengujian menggunakan aplikasi SPSS versi 26, uji statistik menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan uji t serta uji F.

Hasil penelitian pada uji f menunjukkan bahwa kualitas layanan dan faktor emosional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung} (8,026) > F_{tabel} (2,36)$  dan nilai signifikansi  $0,001$  ( $Sig. < 0,1$ ). Pada uji t, dengan menggunakan tabel distribusi normal t dan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% serta derajat kebebasan ( $df$ )  $n-k= 96-2=94$ , maka diperoleh nilai distribusi tabel t adalah 1,661. Dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung}$  Kualitas Layanan ( $0,851$ )  $< t_{tabel} (1,661)$  dan signifikansi sebesar  $0,397$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan  $t_{hitung}$  Faktor Emosional ( $3,277$ )  $> t_{tabel} (1,661)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**KATA KUNCI: Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Kepuasan Nasabah.**

## ABSTRACT

**AISYAH SINTA BALQIS. 1908203191, "EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EMOTIONAL FACTORS ON CUSTOMER SATISFACTION AT INDONESIAN SHARIA BANK (BSI) CIREBON BRANCH OFFICE", 2023.**

*Conventional Banks and Islamic Banks in Indonesia have experienced increasingly sharp competition. This condition makes every bank need to work hard to get and retain customers. Quality of service means the number of features or characteristics of products and services that support their ability to meet their needs personally or indirectly. Emotional factors owned by customers also have an important role in creating satisfaction. Satisfaction means a response from customer satisfaction that a service or product has provided a level of satisfaction that achieves more. Represents the customer's feelings received that encourage customers to make purchases continuously. This study aims to determine how much influence Service Quality and Emotional Factors have and to find out how much influence these two variables jointly influence customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) Cirebon Dr Cipto Branch Office.*

*The method used in this research is a quantitative method. Source of data in the form of primary data and secondary data. Data collection techniques consist of questionnaires, observation and documentation studies. The population in this study were customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) Cirebon Dr Cipto Branch Office with a sample of 96 respondents. Testing using the SPSS application version 26, statistical tests using the classic assumption test, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination, and the t test and F test.*

*The results of the research on the f test show that service quality and emotional factors simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) Cirebon Dr Cipto Branch Office, this is evidenced by  $F_{count} (8.026) > F_{table} (2.36)$  and a significance value of 0.001 (Sig. <0.1). In the t test, using the normal distribution table t and using an error rate of 10% and degrees of freedom (df)  $nk = 96 - 2 = 94$ , the t table distribution value is 1.661. It can be concluded that  $t_{count} \text{ Service Quality} (0.851) < t_{table} (1.661)$  and a significance of 0.397 then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted and  $t_{count} \text{ Emotional Factor} (3.277) > t_{table} (1.661)$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted.*

**KEY WORDS: Service Quality, Emotional Factors and Customer Satisfaction.**

## خلاصة

عائشة سينتا بلفيس. 1908203191 ، "تأثير جودة الخدمة والعوامل العاطفية على رضا العملاء في مكتب فرع سيريبون الإندونيسي" ، 2023.

شهدت البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية في إندونيسيا منافسة حادة بشكل متزايد . هذا الشرط يجعل كل بنك بحاجة إلى العمل الجاد للحصول على العملاء والاحتفاظ بهم . جودة الخدمة تعني عدد ميزات أو خصائص المنتجات والخدمات التي تدعم قدرتها على تلبية احتياجاتها بشكل شخصي أو غير مباشر. تلعب العوامل العاطفية التي يمتلكها العملاء أيضًا دورًا مهمًا في خلق الرضا. الرضا يعني استجابة من رضا العملاء بأن الخدمة أو المنتج قد وفر مستوى من الرضا يحقق المزيد. يمثل المشاعر التي يتلقاها العميل والتي تشجع العملاء على الشراء بشكل مستمر. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير جودة الخدمة والعوامل العاطفية ومعرفة مدى تأثير هذين المتغيرين بشكل مشترك على رضا العملاء في بنك شريعة إندونيسيا (BSI) مكتب Cirebon Dr Cipto الفرعي.

الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي طريقة كمية. مصدر البيانات في شكل بيانات أولية وبيانات ثانوية. تتكون تقنيات جمع البيانات من الاستبيانات ودراسات المراقبة والتوثيق. كان السكان في هذه الدراسة من عملاء بنك الشريعة إندونيسيا (BSI) مكتب فرع سيريبون دكتور سيبوتو مع عينة من 96 مشاركًا. الاختبار باستخدام الإصدار 26 من تطبيق SPSS ، والاختبارات الإحصائية باستخدام اختبار الافتراض الكلاسيكي ، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد ، ومعامل التحديد ، واختبار t واختبار F.

تظهر نتائج البحث في اختبار f أن جودة الخدمة والعوامل العاطفية لها تأثير إيجابي وهام في نفس الوقت على رضا العملاء في بنك الشريعة إندونيسيا (BSI) في مكتب فرع سيريبون دكتور سيبوتو ، ويتضح ذلك من خلال عدد  $F > (8.026)$  الجدول ( 2.36 ) وقيمة معنوية  $0.001$  ( Sig.  $> 0.1$  ). في اختبار t ، باستخدام جدول التوزيع الطبيعي t وباستخدام معدل خطأ 10٪ ودرجات الحرية  $nk = 96$   $df = 2 = 94$  ، تكون قيمة توزيع جدول t هي 1.661. يمكن استنتاج أن t عدد جودة الخدمة (0.851) > جدول t (1.661) ودلالة 0.397 ثم يتم رفض H<sub>0</sub> ويتم قبول H<sub>a</sub> وعدد t العامل العاطفي  $t < (3.277)$  يمكن (1.661) ثم يتم رفض H<sub>0</sub> ويتم قبول H<sub>a</sub>.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة والعوامل العاطفية ورضا العملاء.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG CIREBON DR CIPTO**

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

Oleh :

**Aisvah Sinta Balqis**  
NIM. 1908203191

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**Toto Suharto S.E. M.Si**  
NIP.1968112 3 200003 1 001

**Eef Saefulloh, M.Ag**  
NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Eef Saefulloh, M.Ag**  
NIP. 19760312 200312 1 003

**NOTA DINAS**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini :

Nama : AISYAH SINTA BALQIS

NIM : 1908203191

Judul : "Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto"

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh*

Oleh :

Aisyah Sinta Balqis

NIM. 1908203191

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Toto Suharto S.E. M.Si  
NIP.1968112 3 200003 1 001

Eef Saefulloh, M.Ag  
NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag  
NIP. 19760312 200312 1 003

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG CIREBON DR CIPTO** oleh **Aisyah Sintia Balqis, NIM: 1908203191**, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 28 Febuari 2023.

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

Sidang Munaqosyah



## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : AISYAH SINTA BALQIS

NIM : 1908203191

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG CIREBON DR CIPTO

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun keseluruhan isinya merupakan karya plagiat, penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Februari 2023

Pembuat Pernyataan,



AISYAH SINTA BALQIS  
NIM. 1908203191



## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Sujud syukur saya persembahkan pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas karunia dan kemudahan yang telah diberikan serta kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan.

Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan dan saya dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada kedua orang tua saya, Ibu Catu dan Bapak Satriya. Terima kasih tiada hentinya untuk Ibu saya yang berjuang keras dalam membesarkan anak terakhirnya dalam hal pendidikan, sehingga penulis bisa sampai dititik ini. Tak lupa untuk ayah tercinta, Bapak Satriya. Terima kasih sebesar-besarnya atas kasih sayangnya sehingga penulis bisa kuat dalam menjalani kehidupan hingga detik ini.

Selain itu, tak lupa skripsi ini saya persembahkan untuk teman-teman yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan berbagi ilmu kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Dan juga untuk almamaterku tercinta IAIN Syekh Nurjati Cirebon.





## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Aisyah Sinta Balqis lahir di Cirebon, 2 September 2001. Penulis merupakan anak bungsu dari pasangan suami istri yaitu Bapak Satriya dan Ibu Catu. Penulis tinggal di Blok Gintingan RT/RW 004/002 Desa Pasalakan Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon Jawa Barat 45611. Pendidikan formal yang penulis pernah tempuh yakni sebagai berikut:

- 2005 – 2007 : RA Al Istiqomah Pasalakan Kec. Sumber Kab. Cirebon, Jawa Barat.
- TKA TPA TQA Al. It. Tihad Pasalakan Kec. Sumber Kab. Cirebon, Jawa Barat.
- 2007 - 2013 : SD Negeri 1 Pasalakan Kec. Sumber Kab. Cirebon, Jawa Barat.
- : DTA Raudlatul Muta'alimin Pasalakan Kec. Sumber Kab. Cirebon, Jawa Barat.
- 2013 - 2016 : SMP Negeri 2 Weru Kec. Weru Kab. Cirebon, Jawa Barat.
- 2016 - 2019 : SMA Negeri 4 Kota Cirebon, Jawa Barat.
- 2019 - 2023 : IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45132

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG CIREBON DR CIPTO” dibawah bimbingan Bapak Toto Suharto S.E, M.Si dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag. Selama masa perkuliahan, penulis pernah tergabung dalam Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam periode 2021/2022.

## MOTTO HIDUP

*"I know your scared, but you can handle this"*



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kupanjatkan atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto”**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak (Satriya), Mama (Catu) yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun moril serta segala limpahan do'a, kasih sayang, kesabaran, pengorbanan dan segala bentuk motivasi serta 5 kaka saya yaitu Sahlani, Said, Sofyan, Suhartini, Iis sugiarti atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan.
2. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan melanjutkan pendidikan di kampus Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. H Aan Jaelani, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang telah membantu dan mempermudah segala urusan mahasiswa.
4. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang yang telah membantu dan mempermudah segala urusan mahasiswa.
5. Mahrun Nisa Ali M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
6. Bapak Toto Suharto S.E, M.Si selaku pembimbing skripsi 1 yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., selaku pembimbing skripsi 2 yang telah memberikan arahan dan pertimbangan- pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
9. Kepada BapakSetiawan selaku *Branch Manager*,Bapak Cecep selaku *Branch Operations & Manager* dan Bapak Budi selaku *Operational Staff* dan para Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto yang telah memberikan arahan dan informasi kepada penulis dalam melakukan penelitian skripsi.yang telah memberikan izin meneliti di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.
10. Kepada seluruh teman dan kerabat penulis terima kasih karena terus mendukung dan memberikan semangat juga saran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada Salwa, Sithal, Alifia, Wini dan sahabat-sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangan pemikiran, motivasi dan dukungan untuk penulis bagi penyempurnaan skripsi ini.
11. Kepada pemilik NIM 1908206043, yang selalu bersedia menjadi teman diskusi, mendampingi, dan meluangkan waktunya dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Akhir kata, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, isi, dan tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, penulis meminta kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Cirebon, Februari 2023

AISYAH SINTA BALQIS

NIM. 1908203191

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>خلاصة .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO HIDUP .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>8</b>

A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Bank Syariah .....	8
2. Pengertian Kualitas Layanan .....	9
3. Pengertian Faktor Emosional .....	13
4. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
B. Pendekatan Penelitian .....	36
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	37
D. Populasi dan Sampel .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Definisi Operasional Variabel.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	48
H. Uji Asumsi Klasik .....	51
I. Uji Model .....	52
J. Uji Hipotesis.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	57
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	57
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.....	58
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipo .....	58

B. Gambaran Umum Responden .....	62
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	64
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
C. Gambaran Umum Deskripsi Variabel.....	65
1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ).....	66
2. Deskripsi Variabel Faktor Emosional ( $X_2$ ) .....	71
3. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	75
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	80
1. Uji Validitas .....	80
2. Uji Reliabilitas.....	82
3. Uji Asumsi Klasik .....	83
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	90
6. Hasil Uji t (Uji Parsial).....	91
7. Hasil Uji F ( Uji Simultan).....	92
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.....	94
2. PengaruhFaktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.....	95
3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.....	97



<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>99</b>
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 5 Bank Umum Syariah Terbaik dengan Pelayanan Prima Tahun 2001-2022.....	1
Tabel 1.2 Jumlah Perkembangan Nasabah Pada BSI KC Cirebon Dr Cipto Per 5 Tahun 2022 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	41
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert .....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ )..	66
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Faktor Emosional ( $X_2$ )..	71
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel $X_1, X_2, Y$ .....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_1, X_2, Y$ .....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan $X_1$ Pada Kepuasan Nasabah .....	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Faktor Emosional $X_2$ Pada Kepuasan Nasabah.....	88
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	89
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	90
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	92
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Cirebon Dr Cipto.....	59
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan $X_1$ .....	70
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Faktor Emosional $X_2$ .....	75
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Nasabah $Y$ .....	79
Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SK BIMBINGAN.....	108
LAMPIRAN 2 SURAT PENGANTAR PENELITIAN .....	109
LAMPIRAN 3 PERNYATAAN KUESIONER .....	110
LAMPIRAN 4 TABULASI DATA RESPONDEN .....	117
LAMPIRAN 5 HASIL UJI VALIDITAS .....	120
LAMPIRAN 6 HASIL UJI RELIABILITAS .....	129
LAMPIRAN 7 HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	130
LAMPIRAN 8 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA.....	133
LAMPIRAN 9 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI $R^2$ .....	133
LAMPIRAN 10 HASIL UJI T .....	134
LAMPIRAN 11 HASIL UJI F .....	134
LAMPIRAN 12 DOKUMENTASI PENELITIAN .....	135
LAMPIRAN 13 SURAT TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN .....	136



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor: 0543b/U/1987.

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
سَد	Şad	ş	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
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

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

### 1. 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

### 2. Vokal Rangkap

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وَ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa'ala*
- سئِلَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوْلَ *hauila*
- قَوْلَ *qaula*

## C. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يا	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
ي	fathah dan ya	Î	i dan garis atas
و	dammah dan wau	Û	u dan garis atas

Contoh:

قَالَ سُبْحَانَكَ = *qâla subhânaka*  
 إِذْ قَالَ يُوسُفُ لِأَبِيهِ = *iz qâla yûsufu li abîhi*

#### 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/. 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 ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = *raudah al-atfâl* atau *raudatul atfâl*  
 طَالِحَةٌ = *talḥah*

#### 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 = *rabbânâ*  
 نُعَمُّ = *nu'ima*



## F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan  $\text{ل}$ . 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.	ث	Sy
2.	ث	S	9.	ص	ş
3.	د	D	10.	ض	d
4.	ذ	Z	11.	ط	t
5.	ر	R	12.	ظ	z
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

أَلَدَّهْرُ = *ad-dahru*                      أَشْشَمْسُ = *asy-syamsu*  
أَلَنْمَلُ = *an-namlu*                      أَلَلَّيْلُ = *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	h	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 diakhir kata. Apabila terletak di awal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

شَيْءٌ = *syaiun*                      أُمِرْتُ = *umirtu*  
إِنَّ = *inna*                              أَكَلَ = *akala*

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *huruf* 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:

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ = *Ibrâhîm al Khalîl* atau *Ibrâhîmul-Khalîl*  
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَ بِهَا وَمُرْسَاهَا = *Bissmillâhi majrâhâ wa mursâhâ*

## 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 mâ Muḥammad illâ rasûl*  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alḥamdu lillâhi rabbil-‘âlamîn*

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 = *Lillâhi al-amru jamî'an*  
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallâhu bi kulli syai'in 'alîm*

## **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.

