

**PENGARUH KOMUNIKASI BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT  
KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

**DZAKIYAH FAKHAR SUMARNO**

**NIM. 1908203236**

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON  
TAHUN 1444 H / 2023 M**

## ABSTRAK

**DZAKIYAH FAKHAR SUMARNO, NIM: 1908203236 “PENGARUH KOMUNIKASI BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU”, 2023**

Kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh seorang konsumen atas produk maupun jasa yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan dan kepuasan nasabah memberikan pengaruh terhadap kinerja sebuah bank. Salah satu faktor kepuasan nasabah yaitu dapat dilihat dari komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabahnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 102 orang atau nasabah, Teknik pengambilan data yaitu dengan menyebar angket atau kuesioner. Teknik analisis data yaitu menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Setelah memperoleh data, dilakukan analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil pengujian pada penelitian ini yaitu menunjukkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Komunikasi Bisnis terhadap Kepuasan Nasabah, di mana nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,509 > t_{tabel}$  1,998 dan nilai Signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, di mana nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,138 > t_{tabel}$  1,998 dan nilai Signifikan sebesar  $0,035 < 0,05$ . Dan secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Komunikasi Bisnis dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, di mana nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $74,157 > F_{tabel}$  3,09 dan nilai Signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Kata Kunci: *Komunikasi Bisnis, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.*

## ABSTRACT

**DZAKIYAH FAKHAR, NIM: 1908203236 “THE INFLUENCE OF BUSINESS COMMUNICATION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK BRI UNIT KARANGAMPEL INDRAMAYU DISTRICT”, 2023**

Customer satisfaction is a feeling that is felt by a consumer for the products or services provided that can meet or exceed expectations and customer satisfaction has an influence on the performance of a bank. One of the factors of customer satisfaction is that which can be seen from business communication and the quality of service provided by the bank to its customers. This research was conducted to determine the effect of business communication and service quality on customer satisfaction at Bank BRI Unit Karangampel Indramayu District.

This study used a quantitative method with a sample of 102 people or customers. The data collection technique was by distributing questionnaires. The data analysis technique is using the help of the SPSS version 25 application. After obtaining the data, data analysis is carried out using the validity test, reliability test, normality test, linearity test, multiple regression test, t test, F test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ).

The test results in this study show partially that there is a positive and significant influence between the variables of Business Communication on Customer Satisfaction, where the  $t_{count}$  is  $7.509 > t_{table} 1.998$  and a significant value is  $0.000 < 0.05$ . There is a positive and significant influence between the variable Service Quality on Customer Satisfaction, where the  $t_{count}$  is  $2.138 > t_{table} 1.998$  and a significant value is  $0.035 < 0.05$ . And simultaneously there is a positive and significant influence between the variables Business Communication and Service Quality on Customer Satisfaction, where the  $F_{count}$  value is  $74.157 > F_{table} 3.09$  and a Significant value of  $0.000 < 0.05$ .

*Keywords: Business Communication, Service Quality, and Customer Satisfaction.*

## المخلص

**DZAKIYAH FAKHAR SUMARNO, NIM: 1908203236 “الأعمال اتصالات تأثير” BRI UNIT KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU”, 2023.**

أو تليي أن يمكن والتي المقدمة الخدمات أو المنتجات تجاه المستهلك به يشعر الذي الشعور هو العملاء رضا من رؤيته يمكن ما هو العملاء رضا عوامل أحد. البنك أداء على تأثير له العملاء ورضا التوقعات تتجاوز الاتصالات تأثير لتحديد البحث هذا إجراء تم. لعملائه البنك يقدمها التي الخدمة وجودة التجارية الاتصالات BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu. وحدة في العملاء رضا على الخدمة وجودة التجارية

من البيانات جمع تقنية وكانت ، زبون أو شخص 102 من عينة مع الكمي المنهج الدراسة هذه استخدمت الحصول بعد 25 الإصدار SPSS تطبيق مساعدة البيانات تحليل تقنية تستخدم. الاستبيانات توزيع خلال الحالة واختبار ، الموثوقية واختبار ، الصلاحية اختبار باستخدام البيانات تحليل إجراء يتم ، البيانات على  $(R^2)$  التحديد معامل و ، F واختبار ، t واختبار ، المتعدد الانحدار واختبار ، الخطي واختبار ، الطبيعية التجاري الاتصال متغيرات بين وهامًا إيجابيًا تأثيرًا هناك أن جزئيًا الدراسة هذه في الاختبار نتائج تظهر تأثير هناك  $0.000 < 0.05$  والمعنوية والقيمة  $t_{table} 1.998 > 7.509$  العدد يكون حيث ، العملاء رضا على  $t_{table} 1.998 > 2.138$  العدد يكون حيث ، العملاء رضا على المتغيرة الخدمة جودة بين وهام إيجابي الاتصالات متغيري بين وهام إيجابي تأثير هناك ، نفسه الوقت وفي  $0.035 < 0.05$  والمعنوية والقيمة معنوية وقيمة  $F_{table} 3.09 > F_{count} 74.157$  قيمة تبلغ حيث ، العملاء رضا على الخدمة وجودة التجارية  $0.000 < 0.05$ .

العلاء ورضا ، الخدمة وجودة ، التجارية الاتصالات :الرئيسية الكلمات

# PERSETUJUAN PEMBIMBING

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### SKRIPSI

#### PENGARUH KOMUNIKASI BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT KARANGAMPAL KABUPATEN INDRAMAYU

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





## NOTA DINAS

### 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 saudari **Dzakiyah Fakhar Sumarno**, NIM: 1908203236 dengan judul "PENGARUH KOMUNIKASI BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU". 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 manaqosyahkan.


*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Mengetahui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Eef Saefulloh M.Ag  
NIP. 197603122003121003

  
Nur Eka Setiowati, M.Si  
NIP. 198103082006042001

Mengetahui:

Ketua jurusan Perbankan Syariah

  
  
Eef Saefulloh, M.Ag  
NIP. 197603122003121003

v

Scanned by TapScanner

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu”, oleh Dzakiyah Fakhar, NIM: 1908203236, telah diajukan dalam sidang munaqasah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 28 Februari 2023.

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



## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmannirahim*

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dzakiyah Fakhur Sumarno

NIM : 1908203236

Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 15 November 2001

Alamat : Jalan Moh. Toha Gang Merdeka No. 252 RT/RW 003/008  
Kel. Kesenden Kec. Kejaksan Kota Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU”**, ini beserta isinya adalah benar-benar hasil pemikiran dan karya saya sendiri. Seluruh ide pemikiran dan teori-teori dari sumber telah saya kutip sesuai dengan petunjuk referensi yang baik dan benar.

Cirebon, Februari 2023

Dzakiyah Fakhur Sumarno

NIM. 1908203236



## KATA PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil'alamin...*

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Karena atas izin dan karunia yang diberikan, skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW.

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu”** ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan serta memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak. Oleh karena itu, iringan do'a dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua, Ayahanda (Moh. Andi Sumarno, SE) dan Ibunda (Widiyanti, S.Sos., M.Si), karena sudah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tidak ada hentinya.

Ucapan terima kasih juga kepada dosen pembimbing skripsi 1 dan 2, Bapak Eef Saefulloh, M. Ag dan Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si, yang telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta pelajaran yang berharga dalam mengerjakan skripsi ini.

Kepada pihak keluarga besar yang telah memberikan do'a dan semangatnya. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada teman, sahabat, saudara, dan pihak Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu yang telah mendukung dan memberikan semangat. Maka dengan ini, penulis persembahkan skripsi ini sebagai syarat untuk lulus kuliah dari Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

## MOTTO

*You must be honest to yourself. you must acknowledge your problems and lacking.  
Doesn't matter to admit them to other people but you must be honest to yourself.*

-Zhong Chenle

Aku tidak bisa menjadi orang lain. Orang lain pun tidak bisa menjadi aku. Tidak ada yang bisa menjadi orang lain. Kembangkan diri kamu sendiri untuk memperluas apa yang kamu inginkan.

-Zhong Chenle



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Dzakiah Fakhur Sumarno

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 15 November 2001

Alamat : Jalan Moh. Toha Gg.  
Merdeka No. 252 RT/RW 003/008 Kel. Kesenden Kec.  
Kejaksan Kota Cirebon

Nama Ayah Kandung : Moh. Andi Sumarno, SE

Nama Ibu Kandung : Widiyanti, S.Sos., M.Si

### Pendidikan Formal

1. SD Negeri Kebon Melati I (2006-2013)
2. SMP Negeri 1 Kota Cirebon (2013-2016)
3. SMA Negeri 1 Kota Cirebon (2016-2019)
4. S1 Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2019-2023)



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu mencurahkan segala rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam tidak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari jaman jahiliyah menuju jaman terang benderang yang kita nantikan syafaatnya di yaumul kiyamah nanti.

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU”** sebagai tugas akhir yang diberikan oleh Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Dengan segala kerendahan hati, 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 sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Sumanta, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. Aan Jaelani, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
3. Eef Saefulloh M,Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nur Eka Setiowati, M. Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staff Jurusan Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berkenan membantu memberikan ilmunya semasa kuliah.
6. Bapak H. Noor Kidir, S.Sos selaku Kepala Unit dan seluruh karyawan Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.
7. Kedua orang tua, Ayahanda Moh. Andi Sumarno, SE dan Ibunda Widiyanti, S.Sos., M.Si dan kedua adik perempuan, Khansa Fakhhar Sumarno dan Naura Fakhhar Sumarno, serta keluarga besar yang telah mendukung dan memberikan support.
8. Teman-teman kelas Perbankan Syariah F Angkatan 2019, terima kasih atas kebersamaannya semasa kuliah.
9. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan mendoakan terbaik untuk penulis.
10. Juwita Yogiswara yang telah menemani dan membantu penulis saat mencari responden untuk penelitian skripsi.
11. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih, serta berdoa mudah-mudahan Allah senantiasa melipat gandakan pahala atas kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis. Dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada penulis, pembaca, dan bagi penulis selanjutnya. Aamiin ya Rabbal ‘Alamin.

*Wassalamualaikum Wr.Wb.*

Cirebon, Februari 2023

Penulis,

Dzakiyah Fakhhar Sumarno

NIM. 1908203236



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>المخلص</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 ORIENTASI SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
1. Identifikasi Masalah .....	5
2. Batasan Masalah.....	5
3. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6

2. Manfaat Penelitian.....	6
D. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
1. Kepuasan Nasabah.....	9
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	9
b. Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	10
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	11
d. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	12
2. Komunikasi Bisnis.....	13
a. Pengertian Komunikasi Bisnis .....	13
b. Unsur Komunikasi Bisnis .....	15
c. Bentuk Dasar Komunikasi .....	15
d. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Bisnis.....	17
e. Dimensi Komunikasi Bisnis.....	17
3. Kualitas Pelayanan .....	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	20
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran .....	24
D. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
1. Tempat Penelitian.....	27
2. Waktu Penelitian .....	27
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	27
C. Sumber Penelitian .....	27
1. Data Primer .....	27
2. Data Sekunder .....	28

D. Populasi dan Sampel .....	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel .....	28
E. Definisi Operasional Variabel.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data .....	33
1. Kuesioner .....	33
2. Observasi.....	34
3. Kepustakaan .....	34
4. Dokumentasi .....	34
G. Instrumen Penelitian.....	35
H. Teknik Analisis Data .....	35
a. Uji Kualitas Data .....	35
b. Uji Asumsi Dasar .....	37
c. Uji Hipotesis.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Sejarah Bank BRI.....	40
B. Visi dan Misi Bank BRI .....	43
C. Struktur Organisasi Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu .....	43
D. Deskripsi Objek Penelitian .....	44
a. Usia.....	44
b. Jenis Kelamin .....	45
c. Pekerjaan.....	45
d. Pendidikan Terakhir .....	46
E. Gambaran Umum Deskripsi Variabel .....	46
a. Variabel Komunikasi Bisnis ( $X_1$ ).....	47
b. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	48
c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	51
F. Hasil Penelitian .....	53
a. Uji Kualitas Data .....	53
b. Uji Asumsi Dasar .....	56
c. Uji Hipotesis.....	57

G. Pembahasan .....	60
1. Pengaruh Komunikasi Bisnis Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.....	60
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.....	61
3. Pengaruh Komunikasi Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu .....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 10 Bank Umum Konvensional Terbaik dengan Pelayanan Prima Tahun 2021-2022.....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 3.2 Pengukuran dengan Skala <i>Likert</i> .....	34
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas .....	36
Tabel 3.4 Pedoman Koefisien Determinasi.....	39
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi Bisnis ( $X_1$ ).....	47
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	49
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Komunikasi Bisnis ( $X_1$ ).....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas .....	57
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Uji Regresi Berganda .....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji $t$ .....	58



Tabel 4.16 Hasil Uji F..... 59

Hasil 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... 59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Foto Penelitian
- Lampiran 2 SK Pembimbing
- Lampiran 3 Pengantar Penelitian
- Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 6 Kuesioner
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Berganda
- Lampiran 12 Hasil Uji  $t$  dan Uji  $F$
- Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 14  $r$  tabel
- Lampiran 15  $t$  tabel
- Lampiran 16  $F$  tabel



## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Konsonan

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

Di bawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	dak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	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	Ž	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 (didas)
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*  
حَسُنَ = *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
يَ _____ /	fathah dan ya	Ai	a dan i
وَ _____ /	fathah dan wau	Au	a dan u



Contoh :

كَيْفَ = kaifa

قَوْلٍ = qaula

### 3. 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	Â	a dan garis atas
يِ _____ /	fathah dan ya	I	i dan garis atas
وُ _____	dammah dan wau	Ú	u dan garis atas

Contoh :

قَالَ سُبْحَانَكَ = qala subhānaka

إِذْ قَالَ يُسُوفُ لِأَبِيهِ = iz qalā yusufu li abihi

### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

#### a. Ta Marbutah Hidup

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

#### b. 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 di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-atfal atau raudatul atfal

طَلْحَةُ = talhah

### 5. 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 = rabbanā  
 نُعِمُّ = nu'imā

### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ٰ 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*.

#### a. 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	Ẓ	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	l
7.	س	S	14.	ن	n

Contoh :

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

b. 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-faqrū*

أَلْغَيْبُ = *al-gaibu*

أَلْعَيْنُ = *al-'ainu*

7. 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*

8. 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 الْخَلِيلِ = *ibrahim al Khalil* atau *Ibrahimul-Khalil*

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا = *Bissmillahi majraha wa mursaha*

## 9. Penulisan Huruf Kapital

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*

## 10. 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.