

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. CP PEGADAIAN CIREBON**

(Studi Pada PT. CP Pegadaian Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

ALIFIA NURHIKMAH

NIM 1908203237

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

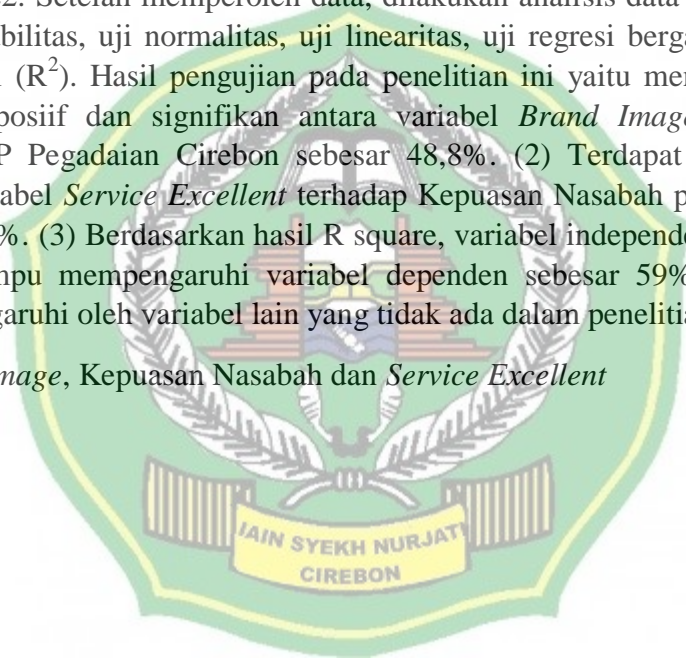
1445 H / 2024 M

ABSTRAK

ALIFIA NURHIKMAH, NIM: 108203237 “PENGARUH BRAND IMAGE DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. CP PEGADAIAN CIREBON”, 2024

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang dirasakan oleh seorang konsumen atas produk atau jasa yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi nasabah memberikan pengaruh terhadap reputasi sebuah pegadaian. Salah satu faktor kepuasan nasabah yaitu dapat dilihat dari *brand image* dan *service excellent* yang diberikan pegadaian kepada nasabahnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *brand image*, dan *service excellent* terhadap kepuasan nasabah pada PT. CP Pegadaian Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sample sebanyak 102 orang atau nasabah, Teknik pengambilan data yaitu dengan menyebarkan angket atau kuesioner. Teknik analisis data yaitu menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22. 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 bahwa : (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Brand Image* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.CP Pegadaian Cirebon sebesar 48,8%. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Service Excellent* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.CP Pegadaian Cirebon sebesar 11,1%. (3) Berdasarkan hasil R square, variabel independent pada penelitian ini secara simultan mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 59%. Sedangkan sisanya sebanyak 31% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Brand Image*, Kepuasan Nasabah dan *Service Excellent*

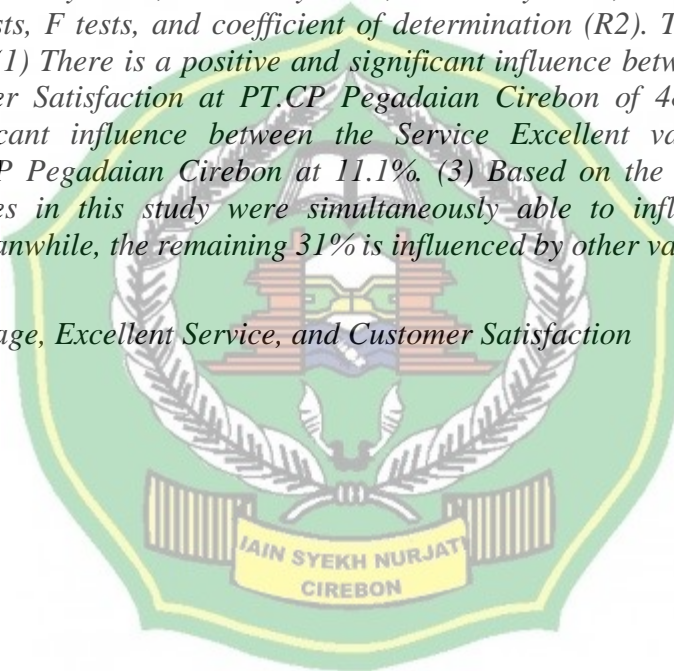


ABSTRACT

ALIFIA NURHIKMAH, NIM: 1908203237 “THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND EXCELLENT SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT.CP PEGADAIAN CIREBON” 2024

Customer satisfaction is the feeling felt by a consumer that the product or service provided can meet or exceed customer expectations and has an influence on the reputation of a pegadaian. One of the factors of customer satisfaction can be seen from the brand image and service excellent provided by the pegadaian to its customers. This research was conducted to determine the influence of brand image and service excellent on customer satisfaction at PT. CP Pegadaian Cirebon. This research uses quantitative methods with a sample of 102 people or customers. The data collection technique is by distributing questionnaires. The data analysis technique is using the SPSS version 22 application. After obtaining the data, data analysis is carried out using validity tests, reliability tests, normality tests, linearity tests, multiple regression tests, t tests, F tests, and coefficient of determination (R²). The test results in this research show that: (1) There is a positive and significant influence between the Brand Image variable on Customer Satisfaction at PT.CP Pegadaian Cirebon of 48.8%. (2) There is a positive and significant influence between the Service Excellent variable on Customer Satisfaction at PT.CP Pegadaian Cirebon at 11.1%. (3) Based on the R square results, the independent variables in this study were simultaneously able to influence the dependent variable by 59%. Meanwhile, the remaining 31% is influenced by other variables that are not in this study.

Keywords: Brand Image, Excellent Service, and Customer Satisfaction



الملاخص

تأثير صورة العلامة التجارية والخدمة الممتازة على رضا “ ALIFIA NURHIKMAH, NIM: 1908203237 ”, 2023. مرهن سيريبون PT. CP العملاء في

رضا العملاء هو الشعور الذي يشعر به المستهلك بأن المنتج أو الخدمة المقدمة يمكن أن تلبي توقعات العملاء أو تتجاوزها ولها تأثير على سمعة محل الرهن. يمكن ملاحظة أحد عوامل رضا العملاء من صورة العلامة التجارية والخدمة الممتازة التي يقدمها متجر الرهن لعملائه. تم إجراء هذا البحث لتحديد تأثير صورة العلامة التجارية والخدمة الممتازة على رضا مرهن سيريبون. يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية مع عينة مكونة من 102 شخص أو عميل. PT. CP العملاء في شركة الإصدار 22. بعد SPSS أما أسلوب جمع البيانات فهو عن طريق توزيع الاستبيانات. تستخدم تقنية تحليل البيانات تطبيق الحصول على البيانات، يتم تحليل البيانات باستخدام اختبارات الصلاحية، واختبارات الثبات، واختبارات الحالة الطبيعية، (تظهر نتائج الاختبار R^2 ، ومعامل التحديد F ، واختبارات t واختبارات الخطية، واختبارات الانحدار المتعدد، واختبارات في هذا البحث ما يلي: (1) يوجد تأثير إيجابي ومعنوي بين متغير صورة العلامة التجارية على رضا العملاء في شركة بنسبة 48.8%. (2) يوجد تأثير إيجابي ومعنوي بين متغير الخدمة الممتازة على رضا PT. CP Pegadaian Cirebon في شركة ، كانت المتغيرات المستقلة R بنسبة 11.1%. (3) بناءً على نتائج مربع PT. CP Pegadaian Cirebon العملاء في شركة في هذه الدراسة قادرة في نفس الوقت على التأثير على المتغير التابع بنسبة 59%. وفي الوقت نفسه، فإن نسبة 31% المتبقية تتأثر بمتغيرات أخرى غير موجودة في هذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية : صورة العلامة التجارية، رضا العملاء والخدمة الممتازة



PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT.CP PEGADAIAN CIREBON**

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

Oleh:

Alifia Nurhikmah

NIM. 1908203237

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si

NIP. 19730806 199903 2 003

Dr. Rita Kusumadewi, MM

NIP. 198408222011012018



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19630702 201101 1 008

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 **Alifia Nurhikmah**, NIM: 1908203237 dengan judul **"PENGARUH BRAND IMAGE DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. CP PEGADAIAN 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.

Mengetahui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si

NIP. 19730806 199903 2 003


Dr. Rita Kusumadewi, MM

NIP. 198408222011012018

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Svariah



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19630702 201101 1 008



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Image* dan *Service Excellent* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. CP Pegadaian Cirebon”, oleh Alifia Nurhikmah, NIM: 1908203237, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 30 Mei 2024


Sripsi 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.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang Sekretaris Sidang




Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 19830702 201101 1 008

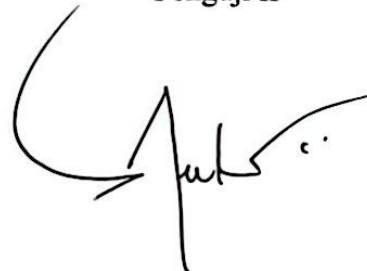


Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.
NIP. 197309302007102001

Penguji I Penguji II



H. Ridwan Widagdo, M.Si
NIP. 197303042007101002



Dr. Anton Sudrajat, M. A
NIP. 198307212020121001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alifia Nurhikmah

NIM : 1908203237

Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 27 September 2001

Alamat : Griya Cempaka Arum Blok D. 409 RT/RW 007/004, Desa Wanasaba Lor,
Kec. Talun.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA CP. PT PEGADAIAN CIREBON**”, 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. 30 Mei 2024



Alifia Nurhikmah

NIM. 1908203237

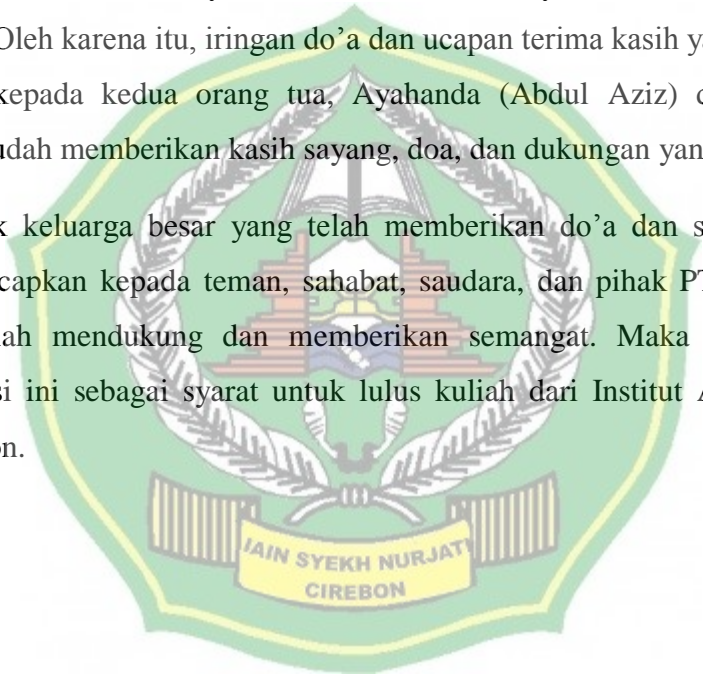
KATA PERSEMBAHAN

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 *Brand Image* dan *Service Excellent* terhadap Kepuasan Nasabah pada CP. PT PEGADAIAN CIREBON**” 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 (Abdul Aziz) dan Ibunda (Mamah Muslimah), karena sudah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tidak ada hentinya.

Kepada pihak keluarga besar yang telah memberikan do’a dan semangatnya. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada teman, sahabat, saudara, dan pihak PT. CP PEGADAIAN CIREBON 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

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Ruum:60)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alifia Nurhikmah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : 27, September 2001
Alamat : Griya Cempaka Arum Blok D. 409 RT/RW 007/004
Desa Wanasaba Lor, Kec. Talun.

Nama Ayah Kandung : Abdul aziz

Nama Ibu Kandung : Mamah Muslimah

Pendidikan Formal

1. SDN Wanasaba Lor 2 (2006-2013)
2. SMP Negeri 11 Kota Cirebon (2013-2016)
3. SMA Negeri 7 Kota Cirebon (2016-2019)
4. S1 Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2019-2024)



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 *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. CP PEGADAIAN CIREBON”** sebagai tugas akhir yang diberikan oleh Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

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 terutama kepada kedua orang tua tersayang, Ayahanda Abdul Aziz dan Ibunda Mamah Muslimah dan ketiga kakak kandung Isma Nurul Amalia, Annisa Rizki Nanda dan Yanwar Firmansyah yang selalu mendoakan keberhasilan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan sabar serta memberikan dukungan penuh kepada penulis. Dan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Didi Sukardi, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. Wartoyo, M.S.I, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

4. Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, waktu, saran, motivasi, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, waktu, saran, motivasi, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff Jurusan Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berkenan membantu memberikan ilmunya semasa kuliah.
7. Bapak Henrikus Budi Kurniawan, S.E. selaku Kepala Unit dan seluruh karyawan PT. CP Pegadaian Cirebon.
8. Dzakiyah Fakhur Sumarno, S.E yang telah sabar menemani, menyemangati dan membantu penulis saat mengolah data untuk penelitian skripsi.
9. Muhammad Hilmy Aufa yang telah sabar menemani, menyemangati baik secara pikiran ataupun emosional selama penelitian dan pengerjaan skripsi.
10. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan mendoakan terbaik untuk penulis.
11. Teman-teman kelas Perbankan Syariah F Angkatan 2019, terima kasih atas kebersamaannya semasa kuliah.
12. 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, Mei 2024
Penulis,

Alifia Nurhikmah

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
خلاصة.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. <i>Brand image</i> (Citra Merek).....	9
a. Brand Image dalam perspektif islam.....	11
b. Dimensi Brand Image.....	12
B. <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima)	14
a. Dimensi Service Excellent	15
b. <i>Service Excellent</i> (pelayanan prima) menurut perspektif islam	18
C. Kepuasan Nasabah	19
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	19
b. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	20
c. Kepuasan nasabah menurut perspektif islam	22
D. Penelitian Terdahulu	23
E. Kerangka Pemikiran.....	27
F. Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Sasaran, Tempat dan waktu Penelitian	31
1. Sasaran, Tempat, dan waktu penelitian.....	31
2. Waktu penelitian	31
B. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel.....	31
C. Pendekatan penelitian	32
D. Operasional Variabel Penelitian	32
a. Variabel Bebas (Independent Variabel).....	32
b. Variabel Terikat (Dependent Variabel).....	32

E. Sumber data	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
a. Kuesioner	41
b. Observasi.....	41
c. Dokumentasi.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Objek Penelitian	45
1. Sejarah singkat perusahaan.....	45
B. Visi dan Misi PT. CP Pegadaian Cirebon.....	45
C. Struktur Organisasi	46
D. Logo Pegadaian.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
Daftar Pustaka.....	73
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 jumlah keseluruhan nasabah PT. CP Pegadaian Cirebon	2
Tabel 1. 2 Minat konsumen terhadap produk pegadaian gadai efek.....	7.
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	33
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala <i>Likert</i>	40
Tabel 4. 1Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi	52
Tabel 4. 5 Penilaian Analisis Deskriptif.....	53
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Brand Image</i> (X_1).....	53
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Service Excellent</i> (X_2)	55
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas (X_1), (X_2), dan (Y)	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas (X_1), (X_2), dan (Y)	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji linearitas	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Berganda:.....	66
Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram pendapat nasabah terhadap nilai bunga pegadaian	3
Gambar 1. 2 Diagram ketepatan slogan dari PT. CP Pegadaian.....	4
Gambar 1. 3 Diagram kepuasan nasabah terhadap pelayanannya	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. CP Pegadaian Cirebon.....	47
Gambar 4. 2 Logo pegadaian	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Foto Penelitian
Lampiran	2	SK Pembimbing
Lampiran	3	Pengantar Penelitian
Lampiran	4	Kuesioner Penelitian
Lampiran	5	Hasil Uji Validitas Brand Image, Service Excellent, dan Kepuasan Nasabah
Lampiran	6	Hasil Uji Reabilitas Brand Image, Service Excellent, dan Kepuasan Nasabah
Lampiran	7	Hasil Uji Normalitas
Lampiran	8	Hasil Uji Linearitas
Lampiran	9	Hasil Uji Regresi berganda
Lampiran	10	Hasil Uji t dan Uji F
Lampiran	11	Hasil Uji Koefisien Determinasi
Lampiran	12	Distribusi Nilai r_{tabel}
Lampiran	13	Distribusi Nilai t_{tabel}
Lampiran	14	Distribusi Nilai Tabel F

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan

Fenomena 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.

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
ي — /	fathah dan ya	Ai	a dan i
و — /	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
نُعْمٌ = nu'imā

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ا 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	Ś	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 :

أَلَدَّ هُرٌ = ad-dahru أَالشَّمْسُ = 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 :

سَيُّ = *syai'un* أُمِرْتُ = *umirtu*

إِنَّ = *inna* أَكَلْ = *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 :

إِبْرَاهِيمَ 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.