

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BMT NU SEJAHTERA
ASTANAJAPURA CIREBON**

SKRIPSI

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



Oleh :

YAYAH SUBKIYAH

2008203158

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BMT NU SEJAHTERA
ASTANAJAPURA CIREBON**

SKRIPSI

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

Oleh:

**YAYAH SUBKIYAH
NIM 2008203158**

UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 2024

ABSTRAK

Yayah Subkiyah. 2008203158. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon" 2024

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon. Seiring dengan berkembangnya dunia bisnis, lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting, BMT termasuk kedalam perusahaan jasa yang perlu mewujudkan kepuasan pelanggannya yang akan menimbulkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu berupa interview, penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan serta dokumentasi. Populasi yang digunakan peneliti yaitu nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon dengan rumus *slovin* dari jumlah keseluruhan nasabah 200 dan yang dijadikan sampel hanya 67 nasabah. Terdapat beberapa uji yang digunakan penelitian yaitu uji kualitas data yaitu uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas data, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan uji linearitas untuk menguji hipotesis. Selain itu terdapat pula uji Regresi linear berganda diantaranya terdapat uji f dan uji t. Data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura. Hal ini terjadi karena nasabah pada BMT NU Sejahtera selalu konsisten menggunakan produk dan jasa pelayanan keuangan pada lembaga tersebut. Dapat dilihat dari R Square 0,874 atau 87,4% dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan nasabah; loyalitas nasabah.



ABSTRACT

Yayah Subkiyah. 2008203158. “The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon” 2024

The purpose of this study is to analyze whether service quality and customer satisfaction have a positive and significant influence on customer loyalty at BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon. Along with the development of the business world, financial institutions have a very important role, BMT is included in service companies that need to realize customer satisfaction which will lead to customer loyalty.

This study uses a quantitative method with a descriptive research type. The data sources in this study are primary and secondary data. Data collection techniques include interviews, questionnaires, observations, literature studies and documentation. The population used by researchers is customers of BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon with the Slovin formula from a total of 200 customers and only 67 customers are sampled. There are several tests used in the study, namely data quality tests, namely validation tests, reliability tests, classical assumption tests, data normality tests, multicollinearity, heteroscedasticity and linearity tests to test the hypothesis. In addition, there are also multiple linear regression tests including the f test and t test. The data were analyzed using the SPSS program.

The results of this study indicate that service quality and customer satisfaction affect customer loyalty at BMT NU Sejahtera Astanajapura. This happens because customers at BMT NU Sejahtera always consistently use financial products and services at the institution. It can be seen from the R Square 0.874 or 87.4% of the results, it can be seen that service quality and customer satisfaction affect customer loyalty. This means that there is an influence between service quality and customer loyalty and customer satisfaction affects customer loyalty.

Keywords: *service quality; customer satisfaction; customer loyalty.*



خلاصة

BMT NU Sejahtera يحيى سبخيه. 2008203158. "تأثير جودة الخدمة ورضا العملاء على ولاء العملاء لشركة **Astanajapura Cirebon**" 2024

الهدف من هذا البحث هو تحليل ما إذا كانت جودة الخدمة ورضا العملاء لهما تأثير إيجابي وهام على ولاء العملاء في **BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon** إلى جانب تطور عالم الأعمال، تلعب المؤسسات المالية دورًا مهمًا في شركات الخدمات التي تحتاج إلى تحقيق رضا العملاء مما يؤدي إلى ولاء العملاء **BMT** للغاية، بما في ذلك

يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية مع نوع البحث الوصفي. مصادر البيانات في هذا البحث هي البيانات الأولية والثانوية. وتشمل تقنيات جمع البيانات المقابلات، وتوزيع الاستبيانات، والملاحظة، ودراسة الأدبيات والتوثيق. كان السكان الذين مع الصيغة السلوفاينية من إجمالي **BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon** استخدمهم الباحثون هم عملاء عدد العملاء البالغ 200 عميل وتم استخدام 67 عميلًا فقط كعينات. هناك العديد من الاختبارات المستخدمة في البحث، وهي اختبارات جودة البيانات، وهي اختبارات التحقق من الصحة، واختبارات الموثوقية، واختبارات الافتراض الكلاسيكي، واختبارات الحالة الطبيعية للبيانات، والخطية المتعددة، والتغايرية، واختبارات الخطية لاختبار الفرضيات. وبصرف النظر وتم تحليل البيانات باستخدام t واختبار f عن ذلك، هناك أيضًا العديد من اختبارات الانحدار الخطي، بما في ذلك اختبار **SPSS** برنامج.

BMT NU Sejahtera تشير نتائج هذا البحث إلى أن جودة الخدمة ورضا العملاء يؤثران على ولاء العملاء لشركة **Astanajapura**. يستخدمون دائمًا المنتجات والخدمات المالية في هذه **BMT NU Sejahtera** يحدث هذا لأن العملاء في **Astanajapura** البالغ 0.874 أو 87.4% من هذه النتائج أنه يمكن ملاحظة أن جودة R المؤسسة باستمرار. ويمكن ملاحظة من مربع الخدمة ورضا العملاء يؤثران على ولاء العملاء. وهذا يعني أن هناك تأثير بين جودة الخدمة على ولاء العملاء ورضا العملاء له تأثير على ولاء العملاء.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة؛ رضا العملاء؛ ولاء العملاء

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BMT NU SEJAHTERA ASTANAJAPURA
CIREBON**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

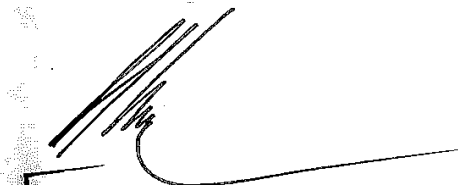
Oleh:

Yayah Subkiyah

NIM 2008203158

Pembimbing

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ MM

NIP. 195403111982031003

Pembimbing II



Dr. Abdul Nasir M.E.Sy

NIP. 198904212020121006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP. 198302022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

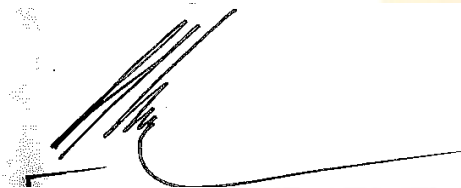
Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Yayah Subkiyah. NIM 20080203158 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon.” Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (UINSSC) untuk dimunaqosyahkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ MM

NIP. 195403111982031003

Pembimbing II



Dr. Abdul Nasir M.E.Sy

NIP. 198904212020121006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP. 198302022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon” oleh Yayah Subkhiyah. NIM 2008203158, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 23 Oktober 2024.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang,



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang,

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM

NIP. 197309302007102001

Penguji I,

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197301072009012001

Penguji II,

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM

NIP. 197309302007102001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yayah Subkiyah
NIM : 2008203158
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 30 April 2001
Alamat : Dusun Manis 2 RT/RW 002/003 Desa Japura Kidul Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura 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 risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 23 September 2024

Saya yang menyatakan,



Yayah Subkiyah

NIM. 20082031858

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT. yang maha pengasih dan maha penyayang, yang telah memberikan kesehatan, kemampuan, ilmu pengetahuan, dan kehendak kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga Allah SWT. selalu memberikan karunia untuk segala urusan didunia ini. *Aamiin Yaa Rabbal'alamiin.*

Skripsi ini merupakan persembahan kecil untuk keluarga terkasih yaitu kedua orang tua dan kakak-adik, khususnya untuk Bapak Selamat dan Ibu Kaeriyah selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan untuk penulis, walau dengan jarak yang berbeda tapi penulis yakin kedua orang tua selalu mendoakan yang terbaik. Tiada kata yang mampu membalas semua upaya yang telah diberikan, namun penulis ucapkan terimakasih atas semua pengorbanan dan dukungan yang orang tua penulis berikan hingga saat ini. Tanpa pengorbanan dan dukungan dari mereka, penulis tidak bisa berada di fase ini. Penulis hanya bisa berdoa dibawah langit mana pun mereka berada semoga Bapak dan Ibu selalu berada dalam lindungan Allah SWT. dan diberi kesehatan serta kebahagiaan. Semoga dengan selesainya tahap ini, penulis bisa membuat Bapak dan Ibu bangga serta memberikan lebih banyak kebahagiaan. Penulis memohon do'anya agar dapat menjadi orang sukses yang bisa membanggakan dan mengangkat derajat orang tua, serta membahagiakan kakak dan adik penulis. Semoga penulis bisa membawa berkah dan manfaat bagi orang-orang sekitar. *Aamiin Yaa Rabbal'alamiin.*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO HIDUP

Live for Dedication “Hidup Untuk Pengabdian”

(Man yazro' yahsud)

“Barang siapa yang menanam pasti akan menuai”

“Berusaha yang sungguh-sungguh maka akan membuahkan hasil maksimal”

(Penulis)



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon pada 30 April 2001 dengan namaYayah Subkiyah. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Selamat dan Ibu Kaeriyah. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia yang beragama islam dan bertempat tinggal di Dusun Manis 2 RT/RW 002/003 Desa Japura Kidul Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh adalah sebagai berikut:

1. 2007-2008 : Kelas Nol (0) MI An-Nidhomiyah
2. 2008-2014 : MI An-NIdhomiyah
3. 2014-2017 : SMP Al-Shighor
4. 2017-2020 : MA Al-Shighor

Penulis menempuh program Strata 1 (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (UINSSC) dan mengambil judul Skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon**”, di bawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ MM dan Bapak DR. Abdul Nasir M.E.Sy.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah menganugerahkan rahmat, nikmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT NU Sejahtera Astanajapura Cirebon.”** Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (UINSSC). Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Abdul Fatakh.S.HI,SH.M.HUM., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian, arahan, serta bimbingan selama menyelesaikan penulisan skripsi.
7. Bapak Dr. Abdul Nasir M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak perhatian, arahan, serta bimbingan selama menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Seluruh dosen, staff jurusan, dan staff perpustakaan, khususnya Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
9. Bapak Selamat dan Ibu Kaeriyah selaku orang tua yang selalu berjuang dan berkorban untuk kehidupan penulis, terkhususnya untuk ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan motivasi, penulis yakin mereka selalu memberikan dukungan melalui do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kakak dan adik yaitu Nur Aeni dan Sri Wulandari yang selalu memberi dukungan dan semangat, serta ketiga keponakan penulis yaitu Akmal, Naifah dan Mouza yang selalu menghibur saat penulis mengalami kesulitan dan seluruh keluarga penulis, yaitu Nenek, Paman dan Bibi yang telah memberikan dukungan berupa do'a kepada penulis, yang telah berjuang bersama dan selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Para sahabat yaitu Anis, Fiki, Merisa, Anies, dan Iim yang telah menemani, menghibur, membantu, dan memberikan dukungan, serta semangat. Dan teruntuk teman pondok kususny sarifah yang selalu mendengarkan semua keluh kesah penulis ketika penulis mulai merasa jenuh dan lelah dengan selalu memotivasi penulis. Serta tidak lupa juga untuk teman seperjuangan yang tak bisa kusebut namanya, yang selalu membantu di setiap terdapat kesulitan pada saat MK berlangsung yang tak pernah lelah mengingatkan perihal tugas dan lainnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan perkuliahan ini dengan bahagia.
12. Teman-teman angkatan 2020 terutama kelas Perbankan Syariah E yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan masa perkuliahan, serta teman-teman KKN Desa Setukulon yang telah memberikan pengalaman yang berharga, dan tak lupa pula untuk teman di Pondok Pesantren Al-Shighor yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis.
13. Diri sendiri yang telah bertahan, berjuang, dan berusaha secara maksimal untuk menyelesaikan skripsi dan perkuliahan ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada para pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi dan berdoa semoga Allah SWT dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca baik dari akademi maupun masyarakat.

Cirebon, 23 September 2024

Penyusun



Yayah Subkiyah
NIM. 2008203158

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| تجريدي | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN | v |
| NOTA DINAS | vi |
| LEMBAR PENGESAHAN | vii |
| PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI | viii |
| KATA PERSEMBAHAN | ix |
| MOTTO HIDUP | x |
| RIWAYAT HIDUP | xi |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR GRAFIK | xvi |
| PEDOMAN LITERASI | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| E. Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 12 |
| A. Teori dan Konsep | 12 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| C. Kerangka Pemikiran | 33 |
| D. Hipotesis | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 35 |
| B. Jenis dan Sumber Data | 35 |
| C. Metode Pengumpulan Data..... | 37 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 38 |
| E. Teknik Analisis Data | 39 |

| | |
|---|-----------|
| F. Data Operasional Variabel..... | 44 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 46 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 46 |
| B. Hasil Penelitian | 50 |
| C. Pembahasan..... | 66 |
| BAB V PENUTUP..... | 70 |
| A. Kesimpulan | 70 |
| B. Saran | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 77 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|-------|
| Tabel 0.1 Transliterasi Konsonan | xviii |
| Tabel 0.2 Transliterasi Vokal Tunggal..... | xix |
| Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap..... | xx |
| Tabel 0.4 Transliterasi Maddah | xx |
| Tabel 1.1 Keluhan Nasabah | 5 |
| Tabel 1.2 Jumlah Nasabah | 7 |
| Tabel 2.1 Literatur Review | 24 |
| Tabel 3.1 Tingkat Koefisien Korelasi | 43 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian..... | 44 |
| Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuestioner | 51 |
| Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan Kuestioner | 57 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... | 58 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Nasabah..... | 58 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas Loyalitas Nasabah..... | 59 |
| Tabel 4.6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan nilai Alpha | 60 |
| Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas..... | 61 |
| Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas | 62 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 63 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji F..... | 64 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi | 65 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 34 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT NU Sejahtera Astanajapura | 48 |
| Gambar 4.2 Karakteristi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| Gambar 4.3 Karakteristi Responden Berdasarkan Usia | 53 |
| Gambar 4.4 Karakteristi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 54 |
| Gambar 4.5 Karakteristi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah | 55 |
| Gambar 4.6 Karakteristi Responden Berdasarkan Domisili..... | 56 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik 4.1 Uji Normalitas dan Normal <i>P-Plot</i> | 60 |
| Grafik 4.2 Uji Heteroskedastisitas | 62 |



PEDOMAN LITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987, yaitu sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Transliterasi ini dilambangkan dengan huruf, tanda, serta huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1
Transliterasi Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| أ | 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 | Ḥa | 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 |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Šad | š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Ža | ž | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | `ain | ` | koma terbalik (di atas) |

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|----------|
| 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 |

B. Vokal

Vokal bahasa Arab terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Berikut penjelasan dari vokal tunggal dan vokal rangkap:

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab merupakan huruf bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2
Transliterasi Vokal Tunggal

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

2. Vokal Rangkap

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

Tabel 0.3
Transliterasi Vokal Rangkap

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|-------------|------|
|------------|------|-------------|------|

| | | | |
|-------|----------------|----|---------|
| ي...ِ | Fathah dan ya | Ai | a dan u |
| و...ِ | Fathah dan wau | Au | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haul

C. Maddah

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

Tabel 0.4
Transliterasi Maddah

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| ا...ِ | Fathah dan alif atau ya | Ā | a dan garis di atas |
| ى... | Kasrah dan ya | Ī | i dan garis di atas |
| و...ِ | Dammah dan wau | Ū | u dan garis di atas |

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Ada tiga jenis transliterasi untuk ta' marbutah, yaitu sebagai berikut:

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."
3. 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:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl

- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah
-

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda syaddah atau tasydid. Transliterasinya yaitu huruf yang sama dan huruf yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Dalam penulisan bahasa Arab, kata sandang dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibagi menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah. Transliterasinya yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu dan sesuai dengan bunyinya,
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah. Transliterasinya yaitu 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:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata ditransliterasikan sebagai apostrof sedangkan hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan dengan huruf alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- سَيِّئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Penulisan kata dalam bahasa arab umumnya ditulis terpisah, baik fail, isim, maupun huruf. Namun, jika ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka kata tersebut dihubungkan dengan kata lain setelahnya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Sistem tulisan bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital dikenal. Namun, dalam transliterasi ini huruf kapital dapat digunakan. Dalam EYD (Ejaan Yang Disempurnakan), huruf awal nama dan awal kalimat ditulis menggunakan huruf kapital. Huruf kapital tetap digunakan pada huruf awal nama diri walaupun nama diri tersebut diawali oleh kata sandang.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ / Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ / Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Untuk penulisan Allah SWT., jika ditulis secara lengkap maka huruf awal menggunakan huruf kapital sedangkan jika tulisan Allah SWT. disatukan dengan kata lain maka huruf awal tidak menggunakan huruf kapital.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ / Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا / Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Pedoman transliterasi harus disertai dengan pedoman ilmu tajwid bagi mereka yang ingin fasih dalam bacaan bahasa Arab.