

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE*  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT MITRA HUSNUL  
AULIA CILEDUG KABUPATEN CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

**FERA RYANI LESTARI**

**NIM.2108203035**

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1445 H / 2024**

## ABSTRAK

**FERA RYANI LESTARI, NIM: 2108203035, “PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT MITRA HUSNUL AULIA CILEDUG KABUPATEN CIREBON.”**

Loyalitas anggota sangat berperan penting bagi keberlangsungan lembaga keuangan syariah terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. *Customer Experience* dan *Customer Value* dianggap sebagai faktor kunci yang dapat mempengaruhi loyalitas anggota. Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh tentang *Customer Experience* dan *Customer Value* terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Mitra Husnul Aulia Ciledug Kabupaten Cirebon.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Sehingga diketahui sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, variabel *Customer Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota dengan pengaruh parsial sebesar 17,8%. Variabel *Customer Value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota dengan pengaruh parsial sebesar 20,5%. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel *Customer Experience* dan *Customer Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota dengan besaran pengaruh simultan yaitu 38,3%.

**Kata Kunci :** *Customer Experience*, *Customer Value* dan Loyalitas Anggota

**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**

## ABSTRACT

*FERA RYANI LESTARI, NIM: 2108203035, "THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE AND CUSTOMER VALUE ON MEMBER LOYALTY IN KSPPS BMT MITRA HUSNUL AULIA CILEDUG CIREBON DISTRICT."*

*Member loyalty plays a very important role in the sustainability of sharia financial institutions, especially in the face of increasingly fierce competition. Customer Experience and Customer Value are considered key factors that can influence member loyalty. This research aims to determine the influence of Customer Experience and Customer Value on member loyalty at KSPPS BMT Mitra Husnul Aulia Ciledug, Cirebon Regency.*

*This type of research is quantitative research using primary data and secondary. The sampling technique was carried out using the probability sampling method with simple random sampling. So the sample in this study is known to consist of 100 respondents. The collected data was analyzed using linear multiple regression using the SPSS version 26 application.*

*The research results show that the Customer Experience variable has a positive and significant influence on member loyalty with a partial influence of 17.8%. The Customer Value variable has a positive and significant influence on member loyalty with a partial influence of 20.5%. The results of the simultaneous test (F test) show that the Customer Experience and Customer Value variables have a positive and significant effect on member loyalty with a simultaneous effect size of 38.3%.*

**Keywords:** *Customer Experience, Customer Value and Member Loyalty*

**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**

## خلاصة

فيرا ريانى ليستارى، نيم: 2108203035، "تأثير تجربة العملاء وقيمة العملاء على ولاء الأعضاء في KSPPS BMT MITRA HUSNUL AULIA CILEDUG CIREBON DISTRICT."

ويلعب ولاء الأعضاء دوراً مهماً للغاية في استدامة المؤسسات المالية الشرعية، خاصة في مواجهة المنافسة الشرسة المتزايدة. تعتبر تجربة العملاء وقيمة العميل من العوامل الرئيسية التي يمكن أن تؤثر على ولاء الأعضاء. وبالتالي، يهدف هذا البحث إلى العثور على تأثير تجربة العملاء وقيمة العميل على ولاء هذا النوع من KSPPS BMT Mitra Husnul Aulia Ciledug، Cirebon Regency. البحث هو بحث كمي باستخدام البيانات الأولية والبيانات الثانوية. وقد تم تطبيق تقنية أخذ العينات باستخدام طريقة العينة الاحتمالية ذات العينة العشوائية البسيطة. ومن المعلوم أن العينة في هذه الدراسة تكونت من 100 الإصدار SPSS 26 فرد. تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد باستخدام تطبيق

أظهرت نتائج البحث أن لمتغير تجربة العملاء تأثير إيجابي ومعنوي على ولاء الأعضاء بتأثير جزئي قدره 17.8%. لمتغير قيمة العميل تأثير إيجابي وكبير على ولاء الأعضاء بتأثير جزئي قدره 20.5%. أن متغيرات تجربة العميل وقيمة العميل لهما تأثير إيجابي (F اختبار) أظهرت نتائج الاختبار المتزامن % ومعنوي على ولاء الأعضاء بحجم تأثير متزامن قدره 38.3%.

الكلمات المفتاحية: تجربة العملاء، قيمة العملاء، ولاء الأعضاء

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE*  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT MITRA HUSNUL  
AULIA CILEDUG KABUPATEN CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**FERA RYANI LESTARI**

**NIM : 2108203035**

Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Rita Kusumadewi, M.M**

**Haulah Nakhwatunnisa, M.Si**

**NIP. 198404222011012018**

**NIP. 19840208 2019032005**

Mengetahui,



**Dr. Wartovo, M.Si**

**NIP. 198307022011011008**

**NOTA DINAS**

**Kepada Yth.**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon**

**Di Cirebon**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penelitian skripsi saudara/i **Fera Ryani Lestari, NIM: 2108203035** dengan judul **“PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT MITRA HUSNUL AULIA CILEDUG KABUPATEN CIREBON”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Rita Kusumadewi, M.M**

**Haulah Nakhwatunnisa, M.Si**

**NIP. 198404222011012018**

**NIP. 19840208 2019032005**

Mengetahui,



**Dr. Wartovo, M.Si**

**NIP. 198307022011011008**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT MITRA HUSNUL AULIA CILEDUG KABUPATEN CIREBON**”, oleh Fera Ryani Lestari, NIM: 2108203035, telah diajukan dalam sidang munaqosah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 05 Desember 2024.

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

### SIDANG MUNAQOSAH

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008



Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 197309302007102001

Penguji I

Penguji II



Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 197309302007102001



Toto Suharto, SE, M.Si

NIP. 196811232000031002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FERA RYANI LESTARI

NIM : 2108203035

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 13 Oktober 2003

Alamat : Dusun IV Rt 001 Rw 001 Desa Cibogo Kecamatan Waled  
Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUGH CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT MITRA HUSNUL AULIA CILEDUG KABUPATEN CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide. Pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 13 November 2024

Saya yang menyatakan



**FERA RYANI LESTARI**

**NIM. 2108203035**



### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Fera Ryani Lestari, lahir di Cirebon pada tanggal 13 Oktober 2003. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Haryanto dan Ibu Juju Juariah. Penulis bertempat tinggal di Jl.KH Zaenal Arifin, Desa Cibogo RT.01/RW.01 Dusun 04, Kecamatan Waled Kabupaten Cirebon, Jawa Barat.

Jenjang pendidikan yang ditempuh adalah :

1. SD Negeri 2 Cibogo (2015)
2. MTs Negeri 9 Cirebon (2018)
3. SMA Negeri 1 Lemahabang (2021)

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT MITRA HUSNUL AULIA CILEDUG KABUPATEN CIREBON”** dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, M.M dan Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M.Si.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**

## **KATA PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur senantiasa diucapkan kepada Allah SWT, karena dengan segala nikmat dan kekuatan yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, Shalawat dan salam tak pernah lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi seluruh umat.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tersayang dalam hidup ini yaitu Bapak dan ibu yang saya hormati, cintai, dan sayangi. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat serta sebagai rasa terima kasih saya kepada mereka yang telah berjuang keras untuk saya. Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya, karena bagi saya mereka adalah sosok orang tua yang luar biasa dengan segala perjuangan dan pengorbanannya agar saya bisa menyelesaikan pendidikan sampai dengan kuliah. Namun, saya tahu hal ini tidak sebanding dengan semua pengorbanan, kerja keras, perjuangan, do'a dan dukungannya.

Saya ucapkan terima kasih juga kepada orang-orang terdekat saya yang sudah memberi saya motivasi, dukungan serta semangat. Serta keluarga besar yang turut serta dalam membantu dan menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih atas dukungan dan do'anya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya untuk saya sendiri, melainkan untuk kita semua.

**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**

### **MOTTO**

“Mari berdamai dengan hal-hal yang tidak bisa diubah, mari mengikhlasakan hal-hal yang sudah terjadi dan mari melanjutkan hidup dengan versi terbaik, karena ikhlas selalu menjadi ending terbaik untuk segala hal”.



# **UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUGH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT MITRA HUSNUL AULIA CILEDUG KABUPATEN CIREBON”** yang dapat terselesaikan dengan baik.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW karena berkat perjuangan beliau kita dapat merasakan manfaat dari ilmu pengetahuan yang berlandaskan Iman dan Islam dalam kehidupan kita.

Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dalam jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak, terutama penulis sampaikan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan do'a serta dukungan yang begitu besar. Selain itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

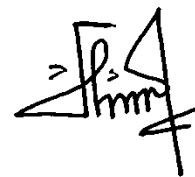
1. Bapak Prof. DR. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
5. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, MM dan Ibu Haulah Nakhwatunnisa M,Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama menyusun skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Ibu Juju Zuhroh selaku Ketua BMT dan Ibu Zaitun Mu'tamaroh S.E selaku Sekretaris serta pegawai-pegawai KSPPS BMT Mitra Husnul Aulia Ciledug Kabupaten Cirebon yang telah membantu pelaksanaan penelitian dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan penulis.
8. Adik tersayang yaitu Tiara yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis dikala suntuk.
9. Teman yang selalu ada selama masa perkuliahan yaitu Salsabilla S A, Mila, dan Himakos.
10. Kepada seseorang berinisial "R" yang tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih telah menemani penulis dari awal perkuliahan sampai sekarang, telah menghibur penulis dikala suntuk, dan memberikan support disetiap langkah penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu support dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, penyusun harap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun maupun pembaca pada umumnya. Semoga segala bantuan, do'a dan motivasi dari berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini mendapat ridha Allah SWT.

Cirebon, 13 November 2024

**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGEI**  
**SYEKH NURJATI CIR**



**FERA RYANI LESTARI**

**NIM. 2108203035**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
خلاصة.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI.....	12
A. <i>Grand Theory</i> .....	12
B. <i>Customer Experience</i> .....	13
1. Definisi <i>Customer Experience</i> .....	13
2. <i>Customer Experience</i> Dalam Perspektif Islam.....	14

3.	Dimensi <i>Customer Experience</i> .....	14
C.	<i>Customer Value</i> .....	17
1.	Pengertian <i>Customer Value</i> .....	17
2.	<i>Customer Value</i> dalam Perspektif Islam .....	18
3.	Dimensi <i>Customer Value</i> .....	19
D.	Loyalitas.....	21
1.	Pengertian Loyalitas.....	21
2.	Loyalitas Dalam Perspektif Islam .....	22
3.	Dimensi Loyalitas .....	23
E.	Penelitian Terdahulu.....	24
F.	Kerangka Pemikiran.....	31
G.	Pengembangan Hipotesis .....	35
BAB III	.....	35
METODE PENELITIAN	.....	35
A.	Jenis dan Pendekatan .....	35
B.	Objek penelitian / Lokasi dan Tempat Penelitian.....	36
C.	Populasi dan sampel.....	36
1.	Populasi.....	36
2.	Sampel.....	36
D.	Jenis dan Sumber Data.....	37
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	38
F.	Operasional Variabel.....	38
G.	Uji Instrumen .....	42
1.	Uji Validitas.....	42
2.	Uji Reliabilitas .....	43
H.	Uji Asumsi Klasik / Uji Prasyarat .....	44
1.	Uji Normalitas.....	44
2.	Uji Linearitas .....	44
3.	Uji Multikoloniaritas.....	45
4.	Uji Heteroskedastisitas.....	46
I.	Teknik Analisis Data .....	46
1.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47

2.	Menguji signifikansi dengan Uji t.....	47
3.	Menguji signifikansi dengan Uji F.....	48
4.	Koefisien Determinasi.....	49
BAB IV	.....	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	50
A.	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	50
1.	Sejarah KSPPS BMT Mitra Husnul Aulia.....	50
2.	Visi dan Misi KSPPS BMT Mitra Husnul Aulia.....	51
3.	Struktur Organisasi KSPPS BMT Mitra Husnul Aulia.....	53
4.	Produk-Produk dan Layanan di KSPPS BMT Mitra Husnul Aulia.....	58
B.	Gambaran Umum Responden.....	60
C.	Gambaran Umum Variabel.....	64
1.	Deskripsi Variabel <i>Customer Experience</i> ( $X_1$ ).....	65
2.	Deskripsi Variabel <i>Customer Value</i> ( $X_2$ ).....	67
3.	Deskripsi Variabel Loyalitas.....	69
D.	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	71
1.	Uji Validitas.....	71
2.	Uji Reliabilitas.....	73
3.	Uji Asumsi Klasik.....	73
4.	Uji Regresi Linear Berganda.....	77
5.	Uji Hipotesis.....	79
6.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	81
E.	Pembahasan Penelitian.....	82
F.	Analisis Ekonomi.....	88
BAB V	.....	91
PENUTUP	.....	91
A.	KESIMPULAN.....	91
B.	SARAN.....	91
DAFTAR PUSTAKA	.....	94
LAMPIRAN	.....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....	39
Tabel 4.1 Jumlah Anggota KSPPS BMT Mitra Husnul Aulia .....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	63
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Anggota .....	64
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel <i>Customer Experience</i> .....	65
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel <i>Customer Value</i> .....	67
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Loyalitas .....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas .....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Pengaruh Individual.....	78
Tabel 4.19 Hasil Uji t .....	79

Tabel 4.20 Hasil Uji F ..... 81

Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi ..... 82



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keramahan Teller .....	4
Gambar 1.2 Keramahan <i>Customer Service</i> .....	5
Gambar 1.3 Merekomendasikan kepada orang lain .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Struktur Pengurus dan Pengelola .....	53



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Uraian secara garis besarnya sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

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

Dibawah ini merupakan tabel daftar huruf Arab dan transliterasinya ke dalam 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	h	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	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	Ye

## 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:

Tabel 0.2: Tabel 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 yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel 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
- سِئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

## C. Maddah

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

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...آ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ى...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...و	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla

- رَمَى ramā

- قِيلَ qīla

- يَقُولُ yaqūlu

#### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

##### 1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

##### 2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

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

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl

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

- طَلْحَةَ talhah

### E. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

### F. Kata Sandang

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

#### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

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

#### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

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

### G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah



yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

## H. Penulisan Kata

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

Contoh:

- 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

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

Contoh:

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

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

Contoh:

- اللهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Allaāhu gafūrun rahīm

- لِلّٰهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru

jamī`an



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON